

Elämän ja ymmärryksen asiantuntijat

Aikuissosiaalityöntekijöiden kerrottu asiantuntijuus

Helsingin yliopisto
Kasvatustieteellinen tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Kasvatustiede
Maaliskuu 2019
Emma Pohjonen

Ohjaaja: Ulla-Maija Salo



Tiedekunta - Fakultet - Faculty Kasvatustieteellinen tiedekunta		
Tekijä - Författare - Author Emma Pohjonen		
Työn nimi - Arbetets titel Elämän ja ymmärryksen asiantuntijat. Aikuissosiaalityöntekijöiden kerrottu asiantuntijuus.		
Title The experts of life and understanding. The narrated expertise of adult social workers.		
Oppiaine - Läroämne - Subject Kasvatustiede		
Työn laji/ Ohjaaja - Arbetets art/Handledare - Level/Instructor Pro gradu -tutkielma / Ulla-Maija Salo	Aika - Datum - Month and year 2019	Sivumäärä - Sidoantal - Number of pages 89 s + 2 liitettä.
Tiivistelmä - Referat - Abstract <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisena aikuissosiaalityön asiantuntijuus näytetään sosiaalityöntekijöiden kerronnassa ja miten sosiaalityöntekijät kertovat sekä esittävät asiantuntijuuttaan. Aikuissosiaalityö on erilaisten muutosten keskellä, joista näkyvin on edelleen toimeentulotuen Kela-siirto. Muuttuva konteksti asettaa sosiaalityöntekijät haastavaan tilanteeseen. Asiantuntijuus on muuttunut yksilökeskeisestä tietämisestä yhteistoimijaiseksi, jaetuksi ja neuvotelluksi. Olennaista on, millä tavoin asiantuntijuutta tunnistetaan muuttuvissa tilanteissa.</p> <p>Tutkimukseni on luonteeltaan kvalitatiivinen. Haastattelin tutkimusta varten seitsemää aikuis-sosiaalityössä toimivaa sosiaalityöntekijää. Analysoin aineiston narratiivista lähestymistapaa hyödyntäen. Narratiivisessa lähestymistavassa kertominen nähdään ihmiselle luontaisena. Kertomukset ilmentävät yksilön elämää mutta samalla myös sitä sosiaalista todellisuutta, jossa ne syntyvät. Analyysiyksiköksi tässä tutkielmassa muodostuivat haastateltavien kerronnassa ilmenevät kertomusepisodit.</p> <p>Sosiaalityöntekijöiden kerronnassa aikuissosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyi vaikeasti sanoitettavana. Asiantuntijuuteen vaikuttivat työn rakenteelliset reunaehdot sekä moniammatillinen yhteistyö, jossa aikuissosiaalityö näyttäytyy usein vähempiarvoisena. Asiantuntijuuden kokemisen kontekstin muodostivat muutokset ja jatkuvuudet, jotka vaikuttavat esimerkiksi mahdollisuuteen kehittää työtä. Aikuissosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyi kerronnassa henkilökohtaisena tunnetyönä. Työn moninaisuus edellyttää sosiaalityöntekijöiltä kykyä erilaisten asiantuntijuuksien hyödyntämiseen työssään.</p>		
Avainsanat - Nyckelord Sosiaalityö, aikuissosiaalityö, asiantuntijuus, narratiivinen lähestymistapa		
Keywords Social work, adult social work, expertise, narrative approach		
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited Helsingin yliopiston kirjasto – Helda / E-thesis (opinnäytteet)		
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information		

Tiedekunta - Fakultet - Faculty Educational Sciences		
Tekijä - Författare - Author Emma Pohjonen		
Työn nimi - Arbetets titel Elämän ja ymmärryksen asiantuntijat. Aikuissosiaalityöntekijöiden kerrottu asiantuntijuus.		
Title The experts of life and understanding. The narrated expertise of adult social workers.		
Oppiaine - Läroämne - Subject Educational Sciences		
Työn laji/ Ohjaaja - Arbetets art/Handledare - Level/Instructor Master's Thesis / Ulla-Maija Salo	Aika - Datum - Month and year 2019	Sivumäärä - Sidoantal - Number of pages 89 pp. + 2 appendices
Tiivistelmä - Referat - Abstract <p>The purpose of this study was to examine how adult social work's expertise appears in the narratives of social workers. Further, the purpose was to examine how social workers narrate and perform their expertise. The context of adult social work is changing and the most noticeable change is still the transfer of supplementary benefit from municipalities to the Social Insurance Institution of Finland (Kela). The changing context places the social workers in a challenging position. The conception of expertise has changed from individual-based knowing. The emphasis is now more on collaboration and expertise is seen to be shared and negotiated.</p> <p>My study was a qualitative research. I conducted seven interviews with social workers who work in adult social work. I analysed the data with narrative methods. In narrative approach story-telling is seen as a natural part of human life. The stories are an expression of the individual life but also the social context where story-telling takes place. My main interest in this study was in narrative episodes which occur in the narration of the social workers.</p> <p>In the narration of the social workers, expertise seemed to be challenging to explain. Expertise was impacted by structural conditions and multi-professional collaboration where adult social work's expertise is often seen as inferior. Expertise was experienced in the context of changes and continuities. Adult social work's expertise seems to be personal and emotion-related. Because of the diversity of the adult social work, the social workers were required to use various forms of expertise in their work.</p>		
Avainsanat - Nyckelord Sosiaalityö, aikuissosiaalityö, asiantuntijuus, narratiivinen lähestymistapa		
Keywords Social work, adult social work, expertise, narrative approach		
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited Helsinki University Library – Helda / E-thesis (theses)		
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	3
	Aikuissosiaalityön muuttuva konteksti.....	3
	Aikuissosiaalityö Helsingissä	6
3	TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄLLISET VALINNAT.....	7
	Aineiston hankinta ja syntyehdot	7
	Narratiivinen lähestymistapa.....	9
	Narratiivinen analyysi tässä tutkielmassa	11
4	TEOREETTISET IDEAT	15
	Asiantuntijuus – kenellä tieto on?	16
	Asiantuntijuuden kokemuksen rakentuminen.....	19
5	AIKUISSOSIAALITYÖ JA SEN RAKENTUMINEN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KERRONNASSA	21
	Vaikeasti sanoitettava asiantuntijuus	21
	Asiantuntijuuden reviirit ja se viimeinen luukku	24
	Asiantuntijuus rakenteellisten reunaehtojen puristuksissa	30
	Lopuksi – onko aikuissosiaalityön tehtävä hukassa?	33
6	MUUTOSTEN JA JATKUVUUKSIEN RISTIPAINISSA.....	36
	Aina tulee uusi muutos	37
	Raha on kestokysymys.....	45
7	HENKILÖKOHTAISEKSI MUUTTUVA ASiantuntijuus	47
	Aikuissosiaalityö on tunnetyötä.....	48
	Riittämättömyys luo tarpeen kehittyä	53
8	AIKUISSOSIAALITYÖNTEKIJÄN KERROTUT ASiantuntijuudet	56
	Yleismies Jantunen	57
	Asiakastyön osaaja.....	61
	Ajan hallitsija	67
	Yhteiskuntakriitikko.....	71
9	POHDINTA.....	75
	LÄHTEET	83
	LIITTEET	90
	Liite 1. Haastattelurunko	90
	Liite 2. Saatekirje	92

1 JOHDANTO

Aikuissosiaalityö on osa yhteiskuntaa, joka muuttuu yhä kiihtyvään tahtiin. Murrokset ja muutokset vaikuttavat aikuissosiaalityöhön – ja toisaalta aikuissosiaalityössä toimivat ovat näköalapaikalla seuraamassa, millä tavoin poliittiset päätökset näkyvät ruohonjuuritasolla, ihmisten arjessa. On mielenkiintoista, että yksittäisistä muutoksista näkyvin on edelleenkin perustoimeentulotuen Kela-siirto. Kela on päättänyt viimesijaisesta toimeentuloturvasta jo kaksi vuotta, mutta uudistukseen liittyvistä epäkohdista uutisoidaan vieläkin laajasti. Epäkohdat näkyvät myös aikuissosiaalityön ammattilaisten arjessa.

Toimeentulotuen Kela-siirto ei ole kuitenkaan ainoa aikuissosiaalityötä koskettava haaste. Myös lainsäädäntötyöllä on vaikutettu aikuissosiaalityön asemaan. Uusi sosiaalihuoltolaki (1310/2014) määrittää muun muassa sosiaalityön sisältöä sekä vahvistaa sosiaalihuollon asemaa. Lisäksi laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) määrittää sitä, kenellä on oikeus toimia aikuissosiaalityön asiantuntijana. Lain myötä esimerkiksi sosiaalityöntekijän sijaisuuksissa toimivien kelpoisuudesta säädetään nyt lailla, kun aiemmin kelpoisuusehtoja sijaisille ei ollut lainkaan. Lisäksi sosiaalihuollon ammattihenkilölaki (817/2015, 9§) määrittelee erikseen myös sosiaalityöntekijän erityisiä velvollisuuksia, mikä korostaa sosiaalityön merkitystä ja asemaa.

Viimeisimpänä, vaan ei vähäisimpänä koko maata koskevana haasteena voidaan pitää jo kauan tuloillaan ollutta sote-uudistusta, jonka vaikutukset eivät vielä ole selvillä. Uudistusta ei saatu valmiiksi Juha Sipilän hallituksessa, joten työ jatkuu seuraavalla hallituskaudella. Sote-uudistuksella tavoitellaan sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota, mutta huolta aiheuttaa sosiaalialan asema suhteessa terveydenhoitoalaan. Sote-uudistusta on suunniteltu terveydenhuollon näkökulmasta, ja sosiaalialan asiantuntijuuden on pelätty jäävän sivurooliin. Huolta ovat esittäneet esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden järjestöjohtajat Järjestöbarometrissä 2018.

Edellä mainitut haasteet ja muutokset koskettavat koko maata. Oman tutkielmani kontekstina on Helsinki, jossa organisoidaan uudelleen sosiaali- ja terveyspalveluita, mikä aiheuttaa myös haasteita aikuissosiaalityölle. Uudistuksen myötä asiakkaat saavat entistä useampia palveluita saman katon alta. Ensimmäinen uusi terveys- ja hyvinvointikeskus avattiin Kalasatamassa alkuvuonna 2018. Aikuissosiaalityön osalta tämä merkitsee muun muassa oman paikan ja roolin etsimistä moniammatillisessa toimintaympäristössä.

Aikuissosiaalityön asemaan vaikuttaa osaltaan se, että aikuissosiaalityö on jäänyt sosiaalityön sisäisessä hierarkiassa lastensuojelun taakse, ja näin ollen aikuissosiaalityön kehittämiseen on alettu panostaa vasta 2000-luvulla. Kehittämisen myötä on pohdittu muun muassa sitä, mikä on aikuissosiaalityön rooli suhteessa toimeentulotukityöhön, ja mitä ylipäättään on ”oikea” aikuissosiaalityö. Aikuissosiaalityö on edelleen jatkuvassa muutos- ja murrostilassa sekä ammattikäytäntöjen, tehtävien että tavoitteiden osalta. Perinteisesti sosiaalityön käytäntöjä on jaoteltu byrokratia-, palvelu- ja psykososiaaliseen työhön. Nähdäkseni nyt aikuissosiaalityötä pyritään kehittämään psykososiaalisen työn suuntaan ja samalla kauemmas byrokratiatyöstä. (Kananoja ym. 2011, 171-286; Juhila 2008a, 73.) Lisäksi rakenteellista sosiaalityötä eli vaikuttamista yhteiskunnallisiin asioihin ja epäkohtiin rakenteiden tasolla on pidetty tärkeänä osana sosiaalityötä, mutta käytännössä rakenteellista sosiaalityötä ei ole tähän saakka tehty juuri lainkaan (esim. Kankainen 2017).

Aikuissosiaalityössä toimitaan usein rajapinnoilla eri toimijoiden kanssa. Rajanveto voi olla hankalaa sen suhteen, tulisiko asiakkaan olla esimerkiksi aikuissosiaalityön, päihdetyön vai mielenterveystyön asiakkuudessa. Kemppainen (2015, 267) toteaaakin, että sosiaalialan tulisi jatkossa ottaa nimenomaan rajapinnat haltuun, ja argumentoida omaa osaamista ja vaikuttavuutta paremmin. Metteri ym. (2014, 277) huomauttavat, että sosiaalityön sisällä olisi syytä rakentaa ja ylläpitää yhteistä asiantuntijuuskäsitystä, jotta sosiaalityö ei pirstoudu sisäisesti osiin. Tällainen pirstoutuminen hankaloittaa yhteistyötä ja on nähtävissä laajemmin sosiaali- ja terveysalalla, missä palvelujärjestelmä on pirstaloitunut osiin ja erilaiset organisaatioiden väliset raja-aidat heikentävät yhteistyön mahdollisuuksia. Yhteistyöhön vaikuttaa myös se, että sosiaalityössä yksin tekemisen kulttuurin perinne on vahva. Tämän kulttuurin on siis muututtava, koska se ei tänä päivänä enää toimi moniammatillisissa, verkostomaisissa tilanteissa. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 80.)

On siis selvää, että aikuissosiaalityö on monenlaisten muutosten, haasteiden ja myös kehittämispaineiden keskellä. Aihe on ehdottoman ajankohtainen, mistä kertoo sekin, että Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018 on nimeltään ”Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus”. On tunnistettu, että meneillään olevien useiden muutosten vuoksi voidaan puhua jopa sosiaalityön asiantuntijuuden murrosvaiheesta, joka pakottaa arvioimaan uudelleen sosiaalityön asiantuntijuutta.

Muutosten keskellä eläminen vaikuttaa myös aikuissosiaalityön ammattilaisten kokemukseen omasta asiantuntijuudestaan. Tässä tutkielmassa haluan selvittää, millaisena

aikuissosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Olen kiinnostunut siitä, millä tavoin sosiaalityöntekijät kokevat oman aikuissosiaalityön asiantuntijuutensa, ja miten he kertovat siitä.

Tutkimuskysymykseni on:

Millaisena aikuissosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden kerronnassa?

- Miten sosiaalityöntekijät kertovat ja esittävät aikuissosiaalityön asiantuntijuutta?
- Miten sosiaalityöntekijät kertovat muutosten vaikutuksesta asiantuntijuuteen?
- Millä tavoin kokemus asiantuntijuudesta muuttuu henkilökohtaiseksi?

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Esittelen tässä luvussa sitä kontekstia, jossa aikuissosiaalityö toimii. Konteksti on jatkuvassa muutoksessa ja murroksessa, mikä vaikuttaa monin tavoin aikuissosiaalityössä toimiviin sosiaalityöntekijöihin sekä heidän asiakkaisiinsa. Tutkielmani paikantuu aikuissosiaalityöhön Helsingissä, joten esittelen erikseen myös Helsinkiä aikuissosiaalityön kontekstina.

Aikuissosiaalityön muuttuva konteksti

Kuvaan seuraavaksi aikuissosiaalityöhön vaikuttavia muutoksia. En pyri esittämään tyhjentävää kuvausta näistä muutoksista, mutta pyrin tuomaan esiin tarkoituksenmukaisella tavalla aikuissosiaalityön muuttuvaa kontekstia. Kuvailen perustoimeentulotuen Kela-siirtoa sekä muita muutoksia, jotka vaikuttavat aikuissosiaalityöhön. Näiden muutosten lisäksi on syytä huomioida myös laajempi, koko suomalaista yhteiskuntaa koskeva murros. Suomalaisessa hyvinvointivaltiossa on nimittäin siirrytty universaaleista sosiaalipalveluista yhä marginaalisemman sosiaalipolitiikan suuntaan, jolloin myös köyhyys ja psykososiaaliset ongelmat ovat lisääntyneet (Raunio 2004, 195). Lisäksi ns. talouskuripolitiikka vaikuttaa julkisen sektorin toimintaan. Myös yhteiskunnan asenne- ja arvoilmapiirin merkitys on keskeinen sosiaalityön näkökulmasta.

Perustoimeentulotuki siirrettiin Kelaan vuoden 2017 alussa. Tämä niin sanottu toimeentulotuen Kela-siirto asettaa aikuissosiaalityön uusien haasteiden eteen. Aikuissosiaalityön sisällöllinen kehittäminen, samoin kuin aikuissosiaalityön ”identiteetin” etsiminen,

on jatkossa välttämätöntä. Toimeentulotukityön Kela-siirron myötä vapautuvat resurssit on siis pyrittävä käyttämään tarkoituksenmukaisella tavalla. Nähdäkseni aikuissosiaalityö joutuu myös tietyllä tapaa vakuuttamaan mm. poliittisia päätöksentekijöitä omasta arvostaan: sosiaalityötä ei voida jatkossa enää ”mitata” toimeentulotuen päätösmäärillä. Sen sijaan työn merkitystä on pystyttävä perustelemaan muilla tavoin – tässä auttaanee myös työn sisältöjen kehittäminen siten, että samalla aikuissosiaalityö käsitteenä selkeytyy.

Toimeentulotukityötä on pidetty liian dominoivana osana aikuissosiaalityötä, ja sen on nähty myös vievän aikaa varsinaiselta sosiaalityöltä ja asiakkaiden elämän ongelmien selvittämiseltä. Tästä huolimatta on myös todettava, että aikuissosiaalityötä tehdään usein köyhien ja syrjäytyneiden kanssa, ja sosiaalityön asiakkailla on melko vähän sellaisia ongelmia, joihin taloudellisen tuen tarve ei liittyisi lainkaan. Usein erilaiset sosiaalityössä kohdattavat elämänongelmat tulevat esiin yhdessä taloudellisen puutteen kanssa. (Raunio 2000, 40-41.)

Kela-siirron lisäksi myös lainsäädännön ja palvelujen järjestämisen muutokset vaikuttavat aikuissosiaalityöhön. Uusi sosiaalihuoltolaki (1310/2014) astui voimaan porrastetusti vuosina 2015-2016 ja vaikuttaa myös aikuissosiaalityöhön. Kankaisen (2017) mukaan uusi sosiaalihuoltolaki vahvistaa sosiaalialan työtä, koska lailla säädetään nyt sosiaalihuollon tarpeen ilmoitusvelvollisuudesta ja velvollisuudesta osallistua monialaiseen palvelutarpeen arviointiin. Lisäksi sosiaalihuoltolaki määrää omatyöntekijyydestä, sosiaalityöntekijän vastuusta liittyen erityistä tukea tarvitseviin asiakkaisiin ja rakenteellisen sosiaalityön tekemisestä. (Kankainen 2017.) Aiemmin ilmoitusvelvollisuudesta on säädetty ainoastaan lastensuojelulaissa ja vanhuspalvelulaissa, mutta ilmoitusvelvollisuuden laajennuttua koskemaan kaiken ikäistä väestöä vaikutus ulottuu myös aikuissosiaalityöhön. (STM. Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. s. 73.)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) puolestaan määrittää sosiaalityöntekijän erityisiä velvollisuuksia (9§). Lain mukaan sosiaalityöntekijän tulee vastata muun muassa sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä sosiaalisen tuen ja palvelujen antamiseen liittyvästä sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä. Lisäksi sosiaalityöntekijän tulee myös arvioida työskentelyn vaikutuksia. Kankainen (2017) toteaa, että laki vahvistaa myös ”sosiaalisen omistajuutta”. Lailla muun muassa määrätään kelpoisuusehdoista sosiaalityön sijaisuuksissa toimivien osalta, kun aiemmin sijaisuuksissa on toiminut esimerkiksi sosionomeja (AMK). (ks. myös HE 354/2014 vp.)

Aikuissosiaalityössä eräs muutos koskee lisäksi kuntouttavaa työtoimintaa, johon liittyviä työtehtäviä on viimeisten vuosien aikana siirretty osaksi aikuissosiaalityötä. Helsingissä aikuissosiaalityön ammattilaiset tekevät entistä enemmän yhteistyötä TE-toimiston kanssa ja laativat asiakkaiden kanssa aktivointisuunnitelmia sekä ovat mukana kuntouttavan työtoiminnan prosessissa.

Kuntouttavaa työtoimintaa määrittää laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttava työtoiminta on sekä sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua että työttömyysturvalain mukaista työllistymistä edistävää palvelua. Näin ollen siihen sovelletaan sosiaalihuollon lainsäädäntöä, ja työtoiminnan ajalta maksetaan työttömyysturvalain mukaisesti työttömyysetuutta. Kuntouttava työtoiminta on vaihtoehtona silloin, kun työ- ja toimintakyvyn rajoitukset estävät julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön osallistumisen. Tavoitteena on, että kuntouttava työtoiminta vahvistaa elämänhallintaa, samoin kuin työ- ja toimintakykyä. Ennen kuntouttavan työtoiminnan alkamista laaditaan yhteistyössä TE-toimiston kanssa aktivointisuunnitelma, jossa sovitaan mm. työtoiminnan kestosta ja muista yksityiskohdista. (THL:n kuntouttavan työtoiminnan käsikirja; Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301; Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290; Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.)

Kunnat huolehtivat kuntouttavan työtoiminnan järjestämisvelvollisuudesta eri tavoin, esimerkiksi järjestämällä työtoimintaa itse tai hankkimalla sitä ostopalveluna. Työtoiminnan toteutuksessa ovat mukana pääsääntöisesti sosiaalihuollon ammattilaiset. Kuntouttavaan työhön liittyy myös tiettyjä rajoituksia. Olennaista on, että toimipaikka ei saa olla riippuvainen kuntouttavassa työtoiminnassa olevien työpanoksesta, joka ei siis saa korvata työ- tai virkasuhteista työtä. Asiakkaan kannalta olennaista on, että poissaolot työtoiminnasta, samoin kuin työtoiminnan keskeyttäminen, vaikuttavat työttömyysetuuden maksamiseen. (THL:n kuntouttavan työtoiminnan käsikirja.)

Helsingissä työvoiman palvelukeskus TYP vastasi kuntouttavan työtoiminnan prosessista, kunnes vuonna 2017 järjestämisvastuu siirtyi sosiaali- ja terveystoimialalle eli käytännössä aikuissosiaalityöhön. Muutos tapahtui samaan aikaan perustoimeentulotuen Kela-siirron kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan prosessi muuttui uudelleen syyskuussa 2018, jolloin ainoastaan työtoimintaan ohjaaminen jäi aikuissosiaalityön vastuulle ja toiminnan käynnistämisestä, toteuttamisesta ja päättymisvaiheesta vastaaminen siirtyi työvoimasuunnittelijoille. TYP vastaa edelleen kuntouttavasta työtoiminnasta niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on tavoitteena työllistyminen tai koulutukseen pääseminen. Aikuis-

sosiaalityön vastuulla olevaa kuntouttavaa työtoimintaa voidaan kuvata ennemmin osallistavaksi, jolloin tavoitteena on työelämäosallisuuden ylläpitäminen eikä esimerkiksi työmarkkinoille pääseminen.

Aikuissosiaalityö Helsingissä

Ammatillista sosiaalityötä määritellään ja jäsennetään usein asiakasryhmän mukaan, ja myös aikuissosiaalityö on eräs elämänkaaren vaiheisiin jäsentyvän sosiaalityön muoto. Aikuissosiaalityö paikantuu kyseisen jäsennyksen mukaan lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön välimaastoon, tosin yksiselitteisiä ikärajoja voi olla vaikea määritellä. (Kananaja ym. 2011, 171-286.) Aikuissosiaalityön puitteita määrittävät lainsäädäntö ja hallintokäytännöt, jotka vaikuttavat sekä asiakkaan asemaan että sosiaalityöntekijän velvollisuuksiin. Aikuissosiaalityön keskiössä on viranomaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne, jossa vaikuttavat samanaikaisesti sosiaalityöntekijän osaaminen ja asiantuntijuus, sosiaalityön eettiset periaatteet sekä toisaalta erilaiset hallinnolliset reunaehdot. Aikuissosiaalityö on siis paitsi auttamis- ja ihmissuhdetyötä, myös poliittisten päätösten toteuttamista sosiaalityöntekijöiden myöntäessä etuuksia ja prosessoidessa asiakkaita hallinnollisiin kategorioihin. (Nummela 2011, 11-13.)

Aikuissosiaalityö on sekä käsitteenä että toimintana nuori, ja ehkä juuri siksi aikuissosiaalityön määrittelemine ei ole täysin yksiselitteistä. Aikuissosiaalityön asiakaskunta on hyvin laaja, samoin kuin asiakaskuntaan liittyvien erilaisten toimintojen ja toimijoiden kirjo. Yleisesti silloin viitataan kuitenkin nimenomaan kuntien sosiaalityöntekijöiden tekemään sosiaalityöhön, kun puhutaan aikuis- tai perussosiaalityöstä. Usein tällöin myös nähdään sosiaalityön olevan jollakin tavalla kytköksissä toimeentulotukityöhön. (Kananaja ym. 2011, 171-286.)

Oman tutkimukseni kontekstina on Helsingin kaupungin yli 30-vuotiaiden parissa tehtävä aikuissosiaalityö. Aikuissosiaalityön palvelut on tällä hetkellä jaoteltu erikseen yli 30-vuotiaille sekä 16-29 -vuotiaille. Palveluita molemmille ikäryhmille tarjotaan viidessä alueellisessa palvelupisteessä Helsingissä. Tietyn palvelupisteen asiakkuus määrittyy asiakkaan postinumeron perusteella. Palvelupisteissä työskentelevä henkilökunta koostuu mm. sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista.

Tunnen työni puolesta Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palvelut ja niiden ”kehityskaaren”. Yleisten, koko Suomea koskevien muutosten lisäksi Helsingissä on organisoitu

aikuissosiaalityön palveluita uudelleen vuoden 2017 alussa, jolloin muun muassa aikuis-sosiaalityössä toimivat sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät siirtyivät toimimaan yhteisissä tiimeissä. Lisäksi muutokset tulevat jatkumaan, kun Helsingissä rakennetaan lisää keskitettyjä sosiaali- ja terveystalusten yksiköitä, joihin myös aikuissosiaalityö keskitetään.

Helsingissä uudistetaan sosiaali- ja terveystalustoita siten, että palveluita kootaan saman katon alle perhekeskuksiin, terveys- ja hyvinvointikeskuksiin sekä monipuolisiin palvelukeskuksiin. Ensimmäinen uusi terveys- ja hyvinvointikeskus avattiin vuonna 2018 Kalasatamassa, mutta toimintamallia oli jo kokeiltu Vuosaarella. Aikuissosiaalityö on osa perhekeskuksissa sekä terveys- ja hyvinvointikeskuksissa tehtävää moniammatillista työtä, mikä aiheuttaa omanlaisiaan haasteita aikuissosiaalityön asiantuntijuudelle.

3 TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄLLISET VALINNAT

Tutkielmani paikantuu osaksi narratiivista tutkimusperinnettä, joka on yksi monista kvalitatiivisen tutkimuksen sateenvarjon alle mahtuvista perinteistä. (Saldaña 2011, 3-13.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, samoin kuin omassa tutkielmassani, on keskeistä kokemuksellisuus ja merkitykset. Niitä pyritään ymmärtämään sekä tulkitsemaan osana tiettyä kokonaisuutta ja kontekstia. Lisäksi olennaista on todellisuuden näkeminen sosiaalisesti konstituoituna – todellisuus koostuu siis subjektiivisista tulkinnoista. Siten myöskään ehdottomia totuuksia ei ole olemassa, on vain erilaisia näkökulmia ja käsityksiä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 9-36; Ronkainen ym. 2013, 81–83; Hirsjärvi ja Hurme 2008, 17–22.)

Kuvaan seuraavaksi, millä tavoin hankin, käsitelin ja analysoin tutkimusaineistoani. Hyödynnän tutkielmassani narratiivista lähestymistapaa, jota esittelen tässä luvussa ensin yleisemmällä tasolla. Sen jälkeen pyrin kuvaamaan lukijalle, mitä narratiivinen lähestymistapa tarkoittaa nimenomaan tässä tutkielmassa.

Aineiston hankinta ja syntyehdot

Hankin tutkimusaineistoni haastatteluiden avulla, joka on yksi yleisimpiä laadullisen tutkimuksen aineistohankintamenetelmiä. Aineiston hankkimisprosessi käynnistyi saa-

tuani tutkimusluvan Helsingin kaupungilta huhtikuussa 2017. Otin yhteyttä haastateltavien löytämiseksi sekä aikuissosiaalityön tiimien esimiehiin että myös suoraan tiimien sosiaalityöntekijöihin. Lähestyin sähköpostitse aikuissosiaalityön tiimejä, mutta olin varautunut tarvittaessa menemään myös esittelykäynneille tiimeihin, mikäli sähköpostiyhteydenotot eivät riittäisi. Onnistuin kuitenkin löytämään haastateltavat sähköpostiyhteydenottojen kautta. Tutkimuseettisesti tässä vaiheessa oli olennaista, että tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja informoin haastateltavia etukäteen tutkimuksesta saatekirjeen avulla (ks. liite 2).

Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä joustava ja mahdollistaa esimerkiksi kysymysten tarkentamisen ja väärinkäsitysten oikaisemisen. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 71–75.) Tutkimushaastattelu jaetaan perinteisesti joko strukturoituun, puolistrukturoituun tai strukturoimattomaan sen mukaan, missä määrin käytetään valmiita, sitovia kysymyksiä. Tutkimushaastattelua voidaan jaotella myös sen mukaan, millaisesta tiedosta ollaan kiinnostuneita – tällöin kerronnallinen haastattelu on kiinnostunut nimenomaan haastateltavien kokemuksista ja niistä kertomisesta. (Ruusuvuori ja Tiittula 2005, 11-12.)

Haastattelin tutkielmaani varten yhteensä seitsemää aikuissosiaalityössä toimivaa sosiaalityöntekijää, joilla kaikilla oli haastatteluhetkellä kertynyt työkokemusta vähintään vuosi. Tutkimuseettisistä syistä en aineistokatkelmien yhteydessä nimeä haastateltavia (esim. H 1). Haluan näin suojella haastateltavien anonymiteettiä ja pitää huolen siitä, että aineistokatkelmista ole mahdollista koota yhteen, mitä yksittäinen haastateltava on sanonut. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.)

Toteutin haastattelut pääosin omalla työpaikallani, lukuun ottamatta yhtä Kaisa-talon ryhmätyötilassa tehtyä haastattelua ja yhtä haastateltavan omalla työpaikalla tapahtunutta haastattelua. Haastattelujen kesto vaihteli vajaasta tunnista lähes kahteen tuntiin. Litteroin jokaisen haastattelun mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jotta tilanne oli litteroitaessa tuoreessa muistissa. Litterointivaihe on merkityksellinen, koska siinä tutkija pääsee ensi kertaa kunnolla tutustumaan aineistoonsa (Ruusuvuori ym. 2010 13; Ruusuvuori 2010a, 275).

Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa tutkimusongelma ja metodinen lähestymistapa. Joskus on tarkoituksenmukaista litteroida hyvin yksityiskohtaisesti, mutta mikäli kiinnostus kohdistuu lähinnä asiasisältöön, ei vastaavaa yksityiskohtaisuutta tarvita. Joka tapauksessa on huomattava, että myös litterointi on tulkintaa, koska tutkija tekee valintoja siitä, millä tarkkuudella litteroi ja mihin kiinnittää huomiotaan. Tutkijan on myös syytä muistaa, että

litteroidun aineiston avulla on mahdollista tavoittaa vain osa koko haastattelutilanteessa tarjolla olevasta informaatiosta. Huomioimatta jää aina jotakin – esimerkiksi sanatonta vuorovaikutusta, ilmeitä ja eleitä. (Ruusuvuori 2010b, 424-428.) Litteroin oman aineistoni kokonaan ja sanatarkasti, mutta en kirjannut esimerkiksi taukoja, naurua tai eleitä. Pidän valintaani perusteltuna, koska kiinnostukseni kohdistuu haastateltavien kerronnan sisältöön.

Pyrin toteuttamaan haastattelut narratiivisen lähestymistavan mukaisesti siten, että haastateltavalla oli mahdollisuus puhua mahdollisimman avoimesti ja keskeytyksettä. Haastattelurunko (ks. liite 1) toimi ennen kaikkea omana ”muistilistanani”, jotta voin tarvittaessa esittää apukysymyksiä. Narratiivisessa lähestymistavassa kiinnostus kohdistuu tutkittavien kokemuksiin ja kertomuksiin, joiden kautta kokemuksia jäsennetään (Pin-negar ja Daynes 2007, 4). Näin ollen haastattelutilanteessa tulee myös pyrkiä siihen, että keskiössä on haastateltavan kerronta.

Kerronnallisessa haastattelussa haastattelijä antaa tilaa kerronnalle ja pyrkii myös esittämään kysymykset muodossa, joihin vastaaminen houkuttelee kertomaan eikä vastaamaan esimerkiksi yhdellä sanalla. Ajatuksena on, että kerronta tuottaa aina jotakin uutta ja haastateltava kertoessaan näkee ja tuottaa itseään uudelleen. Kerronnallisen haastattelun tekemiseen ei ole olemassa yhtä, oikeaa tapaa. Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005, 192) toteavat myös lohdullisesti, että haastattelun voi tehdä monella tapaa ”väärinkin” ja saada silti kiinnostavia tuloksia. (Hyvärinen ja Löyttyniemi 2005, 191-192, 220.) Tämä pätee myös omalla kohdallani. Mielestäni jokainen haastattelu onnistui kohtuullisen hyvin, vaikka kaikki haastattelutilanteet olivatkin jossain määrin erilaisia vuorovaikutustilanteita. Itse myös kehityin haastattelijana ja olin kenties parhaimmillani vasta viimeisissä haastattelutilanteissa.

Narratiivinen lähestymistapa

Narratiivinen lähestymistapa perustuu ontologisilta ja epistemologisilta lähtökohdiltaan sosiaaliseen konstruktionismiin eli käsitykseen siitä, että todellisuus rakentuu sosiaalisesti jaettujen merkitysten kautta. Tieto, jota todellisuudesta voidaan saada, on siis aina tietystä näkökulmasta tuotettua ja kielellisesti sekä käsitteellisesti rakentunutta. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta kielen merkitys on erityisen keskeinen – kielen avulla ei ainoastaan kuvailla vaan luodaan määritelmiä ja rakennetaan todellisuutta. Yksilötasolla sosiaalinen konstruktionismi merkitsee näkökulmaa, jonka mukaan yksilön

persoonallisuus on rakentunut kielen avulla ja diskursiivisesti. Yksilö siis rakentaa identiteettiään sosiaalisissa suhteissa ja niiden diskurssien avulla, jotka ovat kulttuurisesti saatavilla. Identiteetti on myös jatkuvasti rakentuva ja muokkautuva, kun yksilö toimii erilaisten diskurssien ympäröimänä. Lisäksi vallitsevat diskurssit asettavat yksilöitä erilaisiin positioihin sen mukaan, millaisena yksilö diskursiivisesti määrittyy. (Burr 2003, 13, 46, 105-111.)

Narratiivisen lähestymistavan keskiössä on ajatus siitä, että tarinoiden kertominen on hyvin perustavanlaatuinen osa ihmisyyttä – ihmisellä on ”luontainen” tarve kertoa tarinoita. (Pinnegar ja Daynes 2007, 4.) Yksilöt rakentavat minuuttaan sosiaalisissa suhteissa ja tarinoissa, joita kertovat itsestään. Tarinoiden kertomisen kautta yksilöt voivat rakentaa ymmärrystä itsestään. Baddeley ja Singer (2007, 77, 197) toteavat, että syntyessämme me saamme tarinan, joka ei ole omamme mutta jota vähitellen muokkaamme ainutlaatuisen prosessin kautta itsemme näköiseksi – ja lopuksi palautamme sen kerrottujen tarinoiden kirjastoon, joka muodostaa kulttuurimme.

Tässä yhteydessä on syytä todeta, että käytän tutkielmassani narratiivin, tarinan ja kertomuksen käsitteitä synonyymisesti. Lisäksi lähtökohtani on se, että kaikki haastattelujen puhe on kerrontaa – tosin en ajattele haastattelun olevan kokonainen kertomus, vaan se ennemminkin koostuu useista kertomuksista. En aseta kertomukselle määritelmiä tai kriteerejä, toisin kuin esimerkiksi Hyvärinen (2010, 91-92) ohjaa toimimaan.

Narratiivista tutkimusta voidaan tehdä eri tavoin, ja myös se vaihtelee, millaisista tarinoista tutkijat ovat kiinnostuneita. Lieblich ym. (1998, 2) toteavat, että narratiivisesta tutkimuksesta puhutaan paljon, mutta narratiivisen tutkimuksen määritelmää on vaikea löytää. Lieblich kumppaneineen määrittelee narratiivisen tutkimuksen siten, että kyse on kaikenlaisesta tutkimuksesta, jossa käytetään tai analysoidaan narratiiveja, jotka puolestaan on voitu hankkia esimerkiksi haastattelemalla tai muilla keinoin.

Narratiivinen tutkimus pitääkin sisällään monenlaisia tutkimuksellisia lähtökohtia ja tutkimusmetodeja – metodologia mahdollistaa siis erilaisten ratkaisujen tekemisen. Tarinoita voidaan analysoida esimerkiksi pyrkien löytämään tietyn kulttuurin piirissä tyypillisiä narratiiveja, tai toisaalta narratiivin ”sisältä” käsin, jolloin kiinnostus kohdistuu kokemuksen ymmärtämiseen. Yhteistä narratiiviselle tutkimukselle on se, että tutkimuksessa käytetään narratiiveja jollain tavalla – kyse voi olla narratiivien tutkimisesta tai toisaalta narratiivisesta tutkimuksesta, jolloin narratiivisuutta käytetään tutkimusmetodina koko tutki-

musprosessissa. Vaikka tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovatkin tutkittavien kokemukset, tutkijalla on myös aina taustallaan tietty teoreettinen ymmärrys, joka vaikuttaa kokemusten ymmärtämiseen. (Pinnegar ja Daynes 2007, 4.)

Tarinoilla on aina sosiaalinen ulottuvuus – tarinat siis syntyvät yksilön ”sisäisen elämän”, sosiaalisten suhteiden ja ympäristön sekä yksilön elämänhistorian vuorovaikutuksessa. Tarinoin vaikuttaa se historiallinen, kulttuurinen ja sosiaalinen todellisuus, jossa yksilö elää. Tarinat heijastavat sosiaalista todellisuutta, mutta eivät kuitenkaan ole yhtä kuin todellisuus. Kiinnostus tarinoissa ei kohdistu ainoastaan yksilön kokemukseen, vaan myös siihen sosiaaliseen, kulttuuriseen ja institutionaaliseen kontekstiin, jossa tarina on rakentunut. (Clandinin ja Rosiek 2007, 41, 67.) Clandinin ja Rosiek (2007, 41,67) puhuvat narratiivisen tutkimuksen rajavyöhykkeistä, joilla erilaiset perinteet yhdistyvät. Tutkija voi olla samanaikaisesti kiinnostunut esimerkiksi narratiivissa ilmenevästä identiteetin kokemuksesta sekä siitä, miten tuo identiteetti rakentuu makrotasolla diskursiivisesti ja neuvottelujen kautta tietyssä kontekstissa.

Narratiivinen analyysi tässä tutkielmassa

Omassa tutkielmassani kiinnostukseni kohdistuu sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin, joita he tuovat esiin kerronnassaan. Lisäksi olen kiinnostunut siitä sosiaalisesta, kulttuurisesta ja institutionaalisesta kontekstista, jossa kokemukset syntyvät. Aloitin aineiston analyysin lukemalla läpi litteroituja haastatteluja yhä uudestaan, aluksi mahdollisimman avoimin mielin ja vähitellen tarkentaen näkökulmaa. Samanaikaisesti luin myös tutkimuskirjallisuutta sekä narratiivisia tutkimuksia, koska narratiivinen tutkimus ei anna tutkijalle täsmällisiä ohjeita siihen, kuinka analyysiä tulisi tehdä. Tutkijana olinkin aluksi ahdistunut ja mietin, kuinka osaan analysoida aineiston ilman selkeitä ohjeita. Vähitellen kuitenkin uskalsin luottaa itseeni ja ottaa vastuuta tutkijana, sekä tehdä perusteltuja valintoja aineiston analysointiin liittyen.

Omat kokemukseni analyysiprosessin alussa olivat samankaltaisia kuin Ruusuvuori ym. (2010, 9) kuvaavat – epävarmuutta ja hämmennystä. Vastaako aineistoni tutkimuskysymyksiini lainkaan, tai vastaako se ylipäättään mihinkään? Tärkeää onkin huomioida, että haastateltavat eivät kerro tutkimuksen tuloksia haastattelussa, vaan tulokset syntyvät analyysiprosessin ja tutkijan oivallusten kautta, vuoropuhelussa teorian kanssa.

Analyysiprosessi alkaa siitä, että tutkija esittää aineistolle analyttisiä kysymyksiä ja niiden ohjaamana tutustuu aineistoon sekä käy sen kanssa vuoropuhelua ja tekee tulkin-toja. Aineistoa on mahdollista lähestyä erilaisista näkökulmista, joista tutkijan on valittava omansa. Analyttiset kysymykset muotoutuvat ja tarkentuvat vähitellen, kun tutkija on tutustunut aineiston sisältöön. Kysymysten on syytä olla avoimia (mitä, miten), jotta ne eivät määrittele etukäteen liikaa vastauksia. (Ruusuvuori ym. 2010, 9-11, 13, 16.) Omassa prosessissani edellä mainittu näkyy siten, että aluksi luin aineistoa asiantunti-juuden näkökulmasta ja olin kiinnostunut, mistä ja miten haastateltavat siihen liittyen pu-huvat. Vähitellen näkökulmani tarkentui tiettyihin asioihin, ja samalla jouduin ikään kuin hylkäämään tämän tutkielman kannalta epäolennaisia asioita pois.

Ruusuvuori ym. (2010, 15) huomauttavatkin, että tutkija rajaa aineistoa, ja rajaamisen tulisi aina olla perusteltua. Olennaista on nimenomaan se, että tutkija tekee analyysipro- sessissa valintoja sen sijaan, että aineistosta "nousisi" jotakin. Aineistossani olisi ollut aineksia esimerkiksi organisaatioon, työhyvinvointiin ja johtamiseen liittyvien kysymysten tarkasteluun, mutta tutkimustehtäväni ohjaamana minun oli rajattava nämä ilmiöt pois. Rajaaminen ja valintojen tekeminen oli välillä haastavaa ja tuotti ahdistusta, koska olisin halunnut ottaa haltuun koko aineiston. Ruusuvuori ym. (2010, 10) muistuttavatkin varsin osuvasti, että aineiston itsenäisyyttä ja tyhjentämättömyyttä on kunnioitettava – ei siis voida ajatella, että tutkimuksen tuloksena aineisto voitaisiin analysoida loppuun saakka.

Aineiston analyysissä vuorottelevat luokittelu, analysointi ja tulkinta, mutta vaiheet ovat osin myös päällekkäisiä ja toisiinsa limittyneitä. Ne eivät myöskään etene lineaarisesti, vaan ennemminkin kehämäisesti, jolloin tutkija saattaa myöhemmin palata tarkastele- maan kriittisesti asettamiaan alkuperäisiä tutkimuskysymyksiä. (Ruusuvuori 2010a, 11.) Arvioin ja muokkasinkin asettamiani tutkimuskysymyksiä useaan kertaan analyysiprosessin aikana. Luokittelun kannalta on keskeistä, että analyysiyksikkö on valittu tarkoituksen- mukaisesti tutkittavan ilmiön kannalta. Omassa tutkimuksessani kiinnostus kohdistuu haastateltavien kokemukseen ja tapoihin antaa merkityksiä asiantuntijuudelleen. Näin ollen mielestäni kertomusepisodi on analyysiyksikkönä perusteltu – toisin kuin esimer- kiksi yksittäinen sana tai yksittäinen haastateltava kokonaisuudessaan. (Ruusuvuori ym. 2010, 20-21.)

Lieblichin ym. (1998) mukaan narratiivista analyysiä voidaan tehdä joko holistisesti tai kategorisesti, ja toisaalta keskittyen joko sisältöön tai rakenteeseen – ääripäiden väliin mahtuu toki lukuisia tapoja tehdä analyysiä. Holistisessa analyysissä analyysiyksikkö on

narratiivi kokonaisuudessaan, kun taas kategorinen analyysi keskittyy tiettyihin osiin narratiivia. Narratiivin sisältöön keskittyvä analyysi puolestaan on kiinnostunut siitä, mikä on eksplisiittinen sisältö – mitä sanotaan ja tapahtuu. Toisaalta narratiivin muotoon keskittyäessä huomio kiinnittyy narratiivin implisiittiseen sisältöön: esimerkiksi juonen rakenteeseen, tapahtumien järjestykseen ja sanavalintoihin. (Lieblich ym. 1998, 12-13.) Tässä jaottelussa oma tutkielmani paikantuu kategoriseen analyysiin, jossa analyysiyksikkönä on kertomusepisodi. Kiinnostukseni kohdistuu tarinoiden sisältöön, eikä niinkään esimerkiksi kerronnan rakenteeseen.

On kiinnostavaa, että Lieblich ym. (1998, 13) kuvailevat kategorista, tarinan sisältöön kiinnostuksensa kohdistavaa ("categorical-content approach") narratiivista analyysiä sisällönanalyysiksi. He toteavat, että kategorinen perspektiivi, jota hyödynnetään myös perinteisessä sisällönanalyysissä, sopii erityisesti sellaisen ilmiön tutkimiseen, jonka jakaa useampi henkilö – holistinen näkökulma sen sijaan kohdistaa huomionsa yksilöön ja hänen kehittymiseensä. Omassa tutkimuksessani perspektiivi onkin nimenomaan kategorinen. Tarkastelin haastatteluaineistoja toki kokonaisuudessaan, mutta keskittyen tiettyihin kohtiin. En pyrkinyt luomaan yksittäisestä haastateltavasta "kehityskertomusta".

Analyysoimisprosessissa kyse ei ole ollut kuitenkaan siitä, että olisin vain teemoitellut ja kategorisoinut kertomusepisodeja. Salo (2015, 166) toteaa sisällönanalyysiin liittyen, että pelkkä kategorisointi ei yllä varsinaiseen analyysiin, teoreettisiin kehittelyihin tai tutkijan omiin oivalluksiin. Vaikka olenkin analyysoimisprosessin alkuvaiheessa löyhästi jaotellut kertomusepisodeja sisältönsä perusteella, tämä teemoittelu ei ole perustunut koodaamiseen tai sen laskemiseen, kuinka usein tietty sana toistuu aineistossa. (emt, 170.) Miellenkiintoista tosin on, että mielsin alussa itse myös narratiivisen analyysin olevan tietynlaista sisällönanalyysiä, koska Tuomi ja Sarajärvi (2009, 91) toteavat useimpien laadullisten analyysimenetelmien pohjautuvan nimenomaan sisällönanalyysiin. Salo (2015, 170) kuitenkin huomauttaa, että näin ei ole – sisällönanalyysi ei ole analyysin perustana käyttökelpoinen.

Toisaalta olen itsekin ollut vähällä astua tietynlaiseen laskennallisuuden ansaan pohtiesani, pitäisikö minun esimerkiksi ilmoittaa, kuinka moni haastateltava on ollut tiettyä mieltä tai puhunut tietyistä aiheista. Narratiivisessa tutkimuksessa ajatus on kuitenkin hullunkurinen – kuinka haastateltavat olisivat voineet puhua tismalleen samoista asioista, koska jokaisen tarina on oma ja uniikki. On myös hyväksyttävä, että vaikka kaikki haastateltavat puhuivat esimerkiksi asiantuntijuudesta ja muutosten vaikutuksista siihen, jokainen kokee ja käsittää nämä asiat omalla tavallaan. Objektiivisia totuuksia ei siis ole,

ainoastaan subjektiivisia kokemuksia. (ks. esim. Salo 2015, 177.). Ruusuvuori ym. (2010, 17) huomauttavat, että koska kvalitatiivinen tutkimus tuottaa harvoin yleistettävissä olevaa tietoa, ei myöskään kysymys siitä ole mielekäs, mikä mielipide oli enemmistössä taikka vähemmistössä.

Kiinnostukseni on siis kohdistunut kertomusten sisältöön, eikä niinkään muotoon. Olen ollut kiinnostunut siitä, miten haastateltavat puhuvat asiantuntijuudesta. Samalla olen kuitenkin kiinnittänyt huomiota siihen, miten kerronnassa näkyvät esimerkiksi erilaiset diskurssit, rakenteet, valta ja historiallisuus. Clandiniin ja Rosiekiin (2007, 41,67) viitaten olen siis toiminut narratiivisen tutkimuksen rajavyöhykkeillä. Tutkielmassani korostuu näkemys, että haastateltavat puhuvat itsestään ja omasta puolestaan, mutta samalla myös rakentavat puheellaan todellisuutta ja subjektipositioita sekä tuovat esiin sitä historiallista, sosiaalista ja kulttuurista kontekstia, jossa kerronta tapahtuu. (Törrönen 2010, 180-187; Tamboukou 2008, 102.) Tamboukou (2008, 102) puhuu foucault'laisesta lähestymistavasta narratiiveihin. Tällöin narratiivin analyysissä otetaan huomioon mm. diskurskien voima, valta ja historiallisuus. Analyysissä huomioidaan merkityksettömältäkin vaikuttavia yksityiskohtia, näennäisiä itsestäänselvyyksiä sekä diskursseja ja tapoja, joilla ihmiset tekevät itseään ymmärretyksi.

Käytännössä analyysiprosessissa oli kyse, kuten Eronen (2012, 78) oivallisesti toteaa, kertomusten pilkkomisesta palasiksi ja kokoamisesta uudelleen tutkijan kiinnostuksen mukaisesti. Tutkijana olen siis vastuussa analyysini tuloksista ja tietoinen siitä, että toinen tutkija olisi voinut lukea aineistoa eri tavalla. Tässä tutkielmassa pyrin kuitenkin perustelemaan tekemääni analyysiä mm. lukuisten aineistokatkelmien avulla. Ne toimivat ikään kuin aineiston äänenä ja auttavat lukijaa ymmärtämään, miksi olen päätenyt analyysissä tiettyyn lopputulokseen. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että lukija pystyy seuraamaan analyysin kulkua sekä ymmärtämään, miten tutkija on päätenyt tiettyyn tulkintaan.

Kaikkea aineistoa ei ole mahdollista esitellä lukijalle, mutta aineistokatkelmien avulla aineistoa voi tuoda lähemmäs lukijaa, jolloin myös analyysi on läpinäkyvämpää. Tällöin myös tutkijan tekemät tulkinnat ankkuroituvat aineistoon, ja samalla lukijalle tarjoutuu mahdollisuus olla joko samaa tai eri mieltä tutkijan tekemän tulkinnan kanssa. (Nikander 2010, 433.) Aineistolainausten käyttämiseen liittyy kuitenkin myös tiettyjä ongelmia. Lainaukset ovat aina tietyllä tapaa kontekstista irrotettuja, eivätkä haastateltavat ole tietoisia siitä, millaisissa asiayhteyksissä tiettyjä kertomusepisodeja käytetään. Tästä huolimatta lainaukset saattavat antaa vaikutelman siitä, että haastateltava olisi tutkijan tulkinnasta

samaa mieltä. Tutkijan onkin syytä olla hyvin tietoinen siitä, että analyysivaiheessa tehdyt tulkinnat ovat tutkijan itsensä tekemiä. Aineistolainaukset voivat havainnollistaa näitä tulkintoja, mutta aineisto ei kuitenkaan voi olla objektiivista todistusaineistoa, jolla tulkintoja voisi perustella. Aineistolainaukset eivät myöskään kuvaa haastateltavan muuttumatonta näkemystä asioista, puhumattakaan siitä, että lainauksen voisi yleistää koskemaan laajempaa ihmisjoukkoa. (Taylor 2012, 388, 391, 398-399.)

4 TEOREETTISET IDEAT

Tutkielmani keskeisellä käsitteellä, asiantuntijuudella, viitataan arkikielessä usein hyvään osaamiseen mutta osaamisen kriteereitä ei sen tarkemmin eritellä. Asiantuntijuutta on tutkittu paljon yksilön kykyjen ja ominaisuuksien näkökulmasta, ja tieteellisessä asiantuntijuuskirjallisuudessa on erilaisia tapoja käsitteellistää asiantuntijuus. (Lehtinen ja Palonen 2011, 25-26.) Omassa tutkielmassani en ole kiinnostunut määrittelemään, millainen on hyvä sosiaalityöntekijä tai millaisista ominaisuuksista aikuissosiaalityön asiantuntijuus koostuu. Oma näkökulmani asiantuntijuuteen on yhtäältä diskursiivinen, eli tarkastelen asiantuntijuutta tietyn sisältöosaamisen sijaan suhteissa, tilanteisesti sekä diskursiivisesti rakentuvana. Lisäksi näkökulmani asiantuntijuuteen on kokemuksellinen – olen kiinnostunut asiantuntijuudesta kokemuksellisena ilmiönä. Näkökulmat eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ennemminkin toisiaan täydentäviä ja myös toisistaan riippuvaisia. Yksilön kokemus asiantuntijuudestaan on aina kytköksissä kontekstiin ja vallalla oleviin käsityksiin muun muassa siitä, mikä ylipäättään on asiantuntijuutta.

Käsittelen seuraavaksi oman tutkielmani kannalta keskeisiä näkökulmia asiantuntijuuteen. Aluksi kysyn, kenellä on tieto – viitaten sillä asiantuntijuuden diskursiiviseen luonteeseen. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan asiantuntijuuden kokemuksen rakentumista, jolloin lähestytään myös ammatillisen identiteetin käsitettä. Tutkielmassa omaksumani näkemyksen mukaan kertominen voi olla asiantuntijuuskokemuksen rakentumisessa merkityksellistä (ks. esim. Isopahkala-Bouret, 2005), joten esittelen myös tätä näkökulmaa.

Asiantuntijuus – kenellä tieto on?

Asiantuntijuuden voidaan sanoa muuttuneen yksilökeskeisestä tietämisestä ja organisaation byrokraattisten sääntöjen mukaan toimimisesta yhä yhteistoimijaisemmaksi. Asiantuntijuus on siis yhä useammin jaettava ja neuvoteltua – haastavissa tilanteissa arvioidaan, millaista asiantuntijuutta niissä tarvitaan ja kenellä tällaista asiantuntijuutta on. Alanko-Turunen ja Pasanen (2008, 104) toteavat, että tietäminen on historiallista ja käytännöllistä. Valta on sidoksissa tietoon kaikin tavoin. Tiedon hankkiminen ja käyttäminen on vallankäyttöä, mutta valta näkyy myös siinä, kenellä ylipäätään katsotaan olevan arvostettavana pidettävää tietoa ja kenet asemoidaan asiantuntijaksi.

Asiantuntijuutta voidaan kuvata professionaalisten raja-aitojen ylittämiseksi sekä toimimiseksi muuttuvissa tilanteissa, joissa byrokraattiset toimintaohjeet eivät enää auta. Oman asiantuntijuuden tunnistaminen näyttäytyy yhä tärkeämpänä. Asiantuntijaksi nimenä yksilön on kyettävä hahmottamaan yhteistyötilanteessa oma roolinsa ja tilanteen kannalta olennainen asiantuntemuksensa. (Edwards 2010, 1.)

Asiantuntijuuteen liittyen puhutaan yleisesti, tässäkin tutkielmassa, professioista ja professionaalisuudesta. Tässä yhteydessä on kuitenkin syytä todeta, että professionäkökulma asiantuntijuuteen on modernin ajan tuote. Postmoderni asiantuntijuuden murros, joustavuuden ja muuntautumiskyvyn vaade, asettavat haasteita jähmeille, reviiritietoisille professioille. Tänä päivänä yhteistyön tekeminen ja raja-aitojen ylittäminen on arkipäivää. (Konttinen 1997, 48-60.) Toisaalta mielenkiintoista on, että vaikka postmodernissa ajassa professionaalinen asiantuntijuus hämärtyy, professionaaliset odotukset vaikuttavat silti edelleen. Tämä merkitsee esimerkiksi sitä, että omaa asiantuntijuutta on kyettävä kuvaamaan ja perustelemaan. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 81.)

Sosiaalityön kannalta professionäkökulma on ylipäätään ongelmallinen, muutoinkin kuin modernin tuotteena postmodernissa ajassa. Sosiaalityö on ammatillista toimintaa, jonka juuret ovat vapaaehtoistyössä ja hyväntekeväisyydestä. Sosiaalityö on kehittynyt mm. koulutuksen tieteellistymisen kautta kohti professioasemaa. Raunio (2004, 37) kuitenkin toteaa, että sosiaalityön toiminnallisissa lähtökohdissa professiopyrkimyksen realismia on perusteltua kyseenalaistaa. Tämä johtuu siitä, että sosiaalityön toiminnan perusteet ovat moninaiset, eikä toimintaa siis ohjaa pelkkä erikoistunut, tieteellinen tieto. Sosiaalityö on myös riippuvainen julkisen vallan tuesta, mikä osaltaan heikentää profession autonomiaa. (Raunio 2004, 30-39.) Toisaalta, Pohjola (2018, 282) huomauttaa, että sosiaalityön asiantuntijuuspuheessa on hallinnut ”näkymättömyyttä korostava ei-kieli”.

Sosiaalityötä on siis arvioitu negatiivien mukaan, esimerkiksi toteamalla, että se ei ole varsinainen professio. Sosiaalityö on myös Pohjolan mukaan suhtautunut varoen asiantuntijan aseman ottamiseen.

Asiantuntijuus on muuttunut samalla kun yhteiskunta ja työelämäkin ovat muuttuneet. Tällä hetkellä korostuvat yleisesti ottaen moniammatillisuus ja jaettu asiantuntijuus ja niihin liittyen erilainen yhteistyö ja verkostoituminen. Lisäksi työelämässä paineet lisääntyvät, jolloin työntekijöiltä edellytetään muun muassa joustavuutta ja kykyä sietää painetta sekä oppia jatkuvasti uutta. Ammattitaidon kehittämistä ja ammatillista kasvua pidetään yleisesti tärkeänä, ja ammatti kytkeytyy myös yksilön persoonaan ja identiteettiin. (Eteläpelto ja Onnismäki 2008, 9.)

Isopahkala-Bouret (2005, 5) toteaa, että asiantuntijuus eli koulutuksen ja/ tai kokemuksen kautta hankittu tieto-taito on ollut työelämän suosituimpia käsitteitä 1990-luvulta saakka. Asiantuntijuus on samalla myös käsitteenä laajentunut, eikä asiantuntijuus viittaa enää ainoastaan työpaikalla toimimiseen vaan myös yksilön käsitykseen itsestään. Toisaalta asiantuntijuus on myös sosiaalisesti rakennettua ja se liitetään tiettyihin professioihin. Tämä puolestaan merkitsee sitä, että asiantuntijuus on saavutettavissa esimerkiksi korkeasti koulutetuille ammattilaisille. Samalla asiantuntijuusdiskurssi sulkee pois tiettyjä henkilöitä, esimerkiksi kouluttamattomia tai matalasti koulutettuja. Eri professiot ovat myös keskenään eriarvoisessa asemassa. Esimerkiksi sosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyy usein vähempiarvoisena terveydenhuollon rinnalla. Erityisesti lääketieteen professioiden näkökulmasta sosiaalityön merkitystä saatetaan pitää moniammatillisessa yhteistyössä vähäisenä. (Frankenhaeuser 2014, 58.) Raunio (2004, 40) toteaa, että erityistoimipisteissä sosiaalityötä määrittää toissijaisuus suhteessa kyseisen organisaation ydintoiminnan kannalta ensisijaisiin ammattikuntiin.

Collins ja Evans (2007) toteavat, että asiantuntijan aseman saavuttaminen ei välttämättä liity lainkaan siihen, että yksilöllä olisi ”oikeaa” asiantuntijuutta. Oma näkökulmani on sama, mutta lähtökohtani on kuitenkin täysin erilainen. Collins ja Evans (2007) pohjaavat näkemyksensä realismiin, ja heidän mukaansa on olennaista, että asiantuntijaksi määrittävällä on oltava oikeaa asiantuntemusta. Tässä yhteydessä kuitenkin oma näkökulmani edustaa relativismia – tarkastelen siis asiantuntijuutta tietyn substanssiosaamisen sijaan suhteissa ja diskursiivisesti rakentuvana. Näkökulmaeron vuoksi Collins ja Evans (2007) keskittyvät kirjassaan nimenomaan määrittelemään, mitä asiantuntijuus on, jotta asiantuntija-aseman saaminen perustuisi oikeaan asiantuntijuuteen. Toisaalta, he tun-

nustavat myös, että asiantuntijuuden määrittely ei ole ongelmaton: tietyn ryhmän julistamiseen asiantuntijoiksi (millä hyvänsä kriteereillä), joilla on käytössään valtaa, liittyy jännitteitä suhteessa demokratian ihanteeseen. (Collins ja Evans 2007, 2, 140.)

Kysymys ”oikeasta asiantuntemuksesta” on kiinnostava myös laajemmin. Asiantuntijuutta tehdään tietystä kulttuurisessa ja historiallisessa kontekstissa, jossa se ei suinkaan perustu ”absoluuttisiin totuuksiin” vaan sosiaalisesti rakennettuun, osin hiljaiseen ja vaikeasti kuvattavaan tietoon. (Onnismaa 2008.) Onnismaa (2008, 84-98) huomauttaa, että muistaminen, kuten myös unohtaminen, on kollektiivista. Hän tarkastelee kulttuurin hiljaista tietoa nimenomaan muistina, ja muistamista puolestaan sosiaalisena ilmiönä. Hiljainen tieto on diskursiivisissa ja ei-diskursiivisissa sosiaalisissa käytännöissä, mutta se ei ole muodostunut ilman kamppailuja. Onnismaa (2008, 98) muistuttaa, että kysymys siitä, mitä muistetaan ja mitä unohdetaan liittyy kamppailuun identiteeteistä ja merkityksistä – kenellä on oikeus muistaa ja saada äänensä kuuluviin. Hän toteaa: ”Muistin ja unohduksen politiikka on kamppailua, jossa intiimi elämä ja henkilökohtainen kokemus ovat muuttuneet oikeusjuttuja, kansalaisaktiivisuutta ja ammattikuntakiistoja herättäviksi yhteisiksi asioiksi.” (Onnismaa 2008, 98.) Myös organisaatioilla, joissa asiantuntijat toimivat, on hiljaista tietoa ja ”muisti”, joka näkyy esimerkiksi toimintakulttuurina, rutiineina, traditioina ja uskomuksina (Onnismaa 2008b, 119).

Asiantuntijuutta voidaan tarkastella myös kategorisoinnin näkökulmasta. Kategorisointi on ihmiselle luontaista ja kategoriat helpottavat elämässä suunnistamista. Ihmisten sijoittaminen kategoriaan tuottaa kuitenkin seurauksia, sosiaalisia identiteettejä. Sosiaaliset identiteetit niihin liittyvine oletuksineen puolestaan todentuvat vuorovaikutuksessa. (Juhila 2006, 151–154.) Asiantuntija-asema voi mahdollistaa vallankäytön ja esimerkiksi sosiaalityössä voidaan käyttää valtaa suhteessa asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijä esimerkiksi nimeää ja luokittelee ongelmia, syitä ja seurauksia. Avointa vallankäyttöä ei pidetä tänä päivänä sopivana, vaan asiantuntijuuteen liittyvät vallankäytön muodot ovat piilossa olevia ja näkymättömiä. Kyse voi olla esimerkiksi puhetavoista, diskursseista, joilla todellisuutta rakennetaan. (Mönkkönen 2007, 44-51.)

Asiantuntijuuden diskursiivinen luonne ei vaikuta ainoastaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen ja valta-asetelmaan. Käsitykset asiantuntijuudesta määrittelevät sitä, kenen katsotaan olevan ammattilainen ja oikeutettu tiettyyn asemaan. Profession asema puolestaan tuo mukanaan auktoriteettiaseman suhteessa omaan professioon, eikä siis ammattikunnan asioihin voida puuttua ammatin ulkopuolelta. Lisäksi professiolla voi olla valtaa suhteessa muihin ammattikuntiin ja eri professiot saattavat olla

keskenään eriarvoisessa asemassa. (Sipilä 2011, 17.) Eräsaari (1997, 63) kuitenkin korostaa, että asiantuntijuus perustuu nimenomaan vuorovaikutukseen ja neuvotteluihin. Kyseessä ei siis ole ”etukäteisjärjestely tai kaiken tapahtumisen yläpuolella oleva mahtiasema”. Eräsaaren näkemys viittaa osaltaan ongelmiin, joita jähmeillä professioilla voidaan nähdä olevan postimodernin ajan työelämässä.

Diskursiivisella lähestymistavalla asiantuntijuuteen on siis monenlaisia merkityksiä – kyse voi olla asiantuntijuuden määrittelemisestä, professiokeskustelusta ja eri ammattien välisistä valta-asetelmista. Toisaalta kyse voi olla siitä, että asiantuntijaksi määritellyllä henkilöllä on valtaa suhteessa asiakkaisiin tai muihin asiantuntijoihin. Lisäksi yksilötasolla asiantuntijuutta määritellään diskursiivisesti, jolloin yksilö esimerkiksi neuvottelee omasta asiantuntijuudestaan ja asemastaan tietyssä organisaatiossa ja ilmentää asiantuntijuusdiskurssissa myös vallalla olevia käsityksiä asiantuntijuuteen liittyen. Tällöin kyse voi olla joko vallitsevien puhetapojen omaksumisesta tai toisaalta myös niiden vastustamisesta (esim. Niiranen-Linkama 2005, 182).

Tutkimustehtävän mukaisesti olen kiinnostunut erityisesti asiantuntijuudesta sosiaalityössä, kerronnallisena ja kokemuksellisenä ilmiönä. Esimerkiksi Petteri Paasio (2018, 265) on esitellyt, missä määrin ja millä tavoin sosiaalityön asiantuntijuutta on tutkittu suomalaisissa väitöskirjoissa. Tässä tutkielmassa tuon alan tutkimuskirjallisuutta esiin analyysilukujen yhteydessä.

Asiantuntijuuden kokemuksen rakentuminen

Asiantuntijuus kokemuksellisenä ilmiönä lähestyy ammatillisen identiteetin käsitettä. Puhuessani tässä tutkielmassa asiantuntijuuden kokemuksesta, käsitän sen olevan ikään kuin ammatillisen identiteetin osa. Hahmotan siis ammatillisen identiteetin sateenvarjona, jonka alle mahtuu muun muassa kokemus siitä, ”millainen asiantuntija olen”. Ammatillisella identiteetillä viitataan käsitykseen itsestä ammatillisena toimijana. Tämä käsitys perustuu elämänhistoriaan ja pitää sisällään esimerkiksi ammattiin liittyviä toiveita, tavoitteita ja arvoja. Jälkimodernin näkökulman mukaan identiteetti ei ole vakaa tila, vaan ennemminkin dynaaminen ja jatkuvasti neuvoteltava. Ammatillinen identiteetti rakentuu jatkuvasti. (Eteläpelto ja Vähäsantanen 2008a, 26.) Eteläpelto ja Vähäsantanen (2008a, 27) kysyvät, mihin vahvaa ammatillista identiteettiä nykymaailmassa tarvitaan – eikö liik-

kuvuutta ja joustavuutta arvostavassa työelämässä siitä ole enemmän haittaa? He vastaavat omaan kysymykseensä ja toteavat, että vahvasta identiteetistä on hyötyä. Työelämä on yhä epävarmempaa ja katkonaisempaa, jolloin yksilön on kyettävä aiempaa enemmän markkinoimaan omaa osaamistaan. Edellytyksenä on tällöin, että ammatillinen identiteetti on vahva ja yksilö tunnistaa oman osaamisensa. Lisäksi työntekijöiltä edellytetään usein ammatillista kasvua ja kehittymistä, joka edellyttää myös kykyä määrittellä uudelleen ammatillista identiteettiä. (Eteläpelto ja Vähäsantanen 2008a, 27-31, 40.)

Ammatillisella identiteetillä on sekä henkilökohtainen että sosiaalinen ulottuvuus. Ammatillinen identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa, sosiaalisessa vuoropuhelussa, jossa yksilö neuvottelee omasta identiteettiasemastaan sosiaalisessa todellisuudessa. Voidaan puhua kamppailusta, jossa erilaiset perspektiivit ja odotukset kilpailevat toistensa kanssa. Tämän kamppailun keskellä, kulttuurisesti määrittyneissä tilanteissa, yksilöt rakentavat ammatillista identiteettiään. Ammatillisen identiteetin tuottamista voidaan pyrkiä ymmärtämään narratiivisen lähestymistavan avulla – identiteettiä tuotetaan tarinoiden avulla. (Eteläpelto ja Vähäsantanen 2008a, 41.)

Isopahkala-Bouret (2005, 38) puhuu narratiivisesta asiantuntijuudesta, jolloin yksilöt rakentavat omaa asiantuntijuuttaan jäsentämällä kokemuksiaan narratiivisiksi kokonaisuuksiksi. Nämä narratiivit ovat toisaalta yksilöllisiä, mutta sijoittuvat myös kulttuuriseen kontekstiin. Siten niissä on nähtävissä myös kulttuurin vaikutus, eli miten asiantuntijuus ymmärretään esimerkiksi tietyssä organisaatiossa tai ammattialalla. Narratiivien kontekstisidonnaisuus tekee niistä mielenkiintoisia myös diskursiivisesti – yksilöt voivat tuoda narratiiveissa esiin erilaisia asiantuntijuuden määrittelyyn liittyviä diskursseja ja samalla tulla niistä tietoisiksi. Esimerkiksi Niiranen-Linkama (2005, 182) on tarkastellut väitöstutkimuksessaan sosiaalialan asiantuntijuuden rakentumista diskursiivisesti. Asiantuntijuutta tehdään puhumalla eli rakennetaan puheessa, ja puhutavat ilmentävät myös laajempia, vallalla olevia käsityksiä asiantuntijuudesta.

Kyse on siis siitä, miten yksilöt itse kokevat ja pukevat sanoiksi omaa asiantuntijuuttaan sen sijaan, että tuota asiantuntijuutta pyrittäisiin määrittelemään jonkin ulkoa annettun kriteeristön perusteella. (Isopahkala-Bouret 2008.) Keskiössä ovat tarinat – mutta onko tarina ”kulttuurinen pakkopaita vai kulttuurinen väline”? Näin kysyy Vilma Hänninen (2000, 78) väitöskirjassaan. Hän pohtii, mikä on kulttuurin ja yksilöllisen kokemuksen suhde kun huomioidaan, että yksilöiden tavat jäsentää elämäänsä tarinallisesti heijasta-

vat voimakkaasti kulttuurisia merkitysrakenteita. Hänninen (2000, 79) päätyy tutkimuksessaan näkemykseen, jonka mukaan tarinan ja elämän suhde on dialektinen. Yksilö on toimija, ei ainoastaan kulttuuristen voimien marionetti. Kulttuuri voi silti myös rajoittaa. Tarinat voivat sekä rikastaa että köyhdyttää ymmärrystä elämän jäsentämisessä. Hänninen (2000, 79) vertaa yksilöllisen ja kulttuurisen välistä suhdetta taiteelliseen luomiseen, jossa prosessin tuotoksena syntyy yksilöllinen tuote, jonka juuret ovat kuitenkin aiemmassa traditiossa.

Tarinallisuuden hyödyntäminen voi auttaa esimerkiksi ammatillisen toimijuuden ja identiteetin vahvistamisessa (ks. Mahlakaarto 2014). Hännisen (2000, 80) mukaan narratiivinen tutkimus voi tukea eri tavoin luovaa prosessia, jossa hyödynnetään tarinallisuutta. Vallitsevia narratiivisia jäsennyksiä voidaan arvioida kriittisesti, ja esiin voidaan tuoda vaihtoehtoisia tarinamalleja. Lisäksi narratiivinen tutkimus voi kannustaa yksilöä reflektomaan omaa tarinaansa. Näkemykseni mukaan tästä on kyse myös omassa tutkielmassani. Seuraavissa analyysiluvuissa tuon esiin ja tulkitsen haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden kerrontaa. Kertojalle itselleen kertominen mahdollistaa kokemusten jakamisen, reflektomisen ja myös sosiaalisten vaikutusten aikaansaamisen – tutkielmaani osallistuneille ”kertojille” toivoakseni mahdollistui tämä kaikki (Hänninen 2000, 22).

5 AIKUISSOSIAALITYÖ JA SEN RAKENTUMINEN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KERRONNASSA

Ensimmäinen analyysiluku jakautuu neljään alalukuun. Analysoin sosiaalityöntekijöiden kerrontaa liittyen aikuissosiaalityöhön asiantuntijuuteen sekä aikuissosiaalityöhön osana moniammatillista kenttää. Tuon esiin rakenteellisia reunaehdoja, joiden puristuksissa asiantuntijuutta koetaan. Viimeisessä alaluvussa kysyn, onko aikuissosiaalityön tehtävä hu-
kassa.

Vaikeasti sanoitettava asiantuntijuus

Aineistossa kerrotaan kiinnostavalla tavalla aikuissosiaalityön asiantuntijuuden määrittelyyn liittyvästä problematiikasta. Omasta aikuissosiaalityön osaamisesta on vaikeaa kertoa nimenomaan asiantuntijuutena. Tilanne näyttäytyy osin myös paradoksaalisena,

koska asiantuntijuutta tiedetään olevan, mutta sitä on siitakin huolimatta vaikea pukea sanoiksi.

Hankala kysymys... Jotenki mä aattelen et meidän ehottomasti pitäis pystyä sitä määritellä. Se ei välttis oo hirveen yksinkertasta mut et me voitais jotenki olla semmonen vakuuttava taho niin... Tavallaan on jotenkin semmonen mielikuva siitä, selkeekin mielikuva mutta miten sen osais sanallistaa...

Kokemuksellinen näkökulma asiantuntijuuteen antaa määrittelyvaltaa yksilöille itselleen sen suhteen, mistä he kokevat oman asiantuntijuutensa muodostuvan. Kytkös diskursiivisesti määrittyvään asiantuntijuuteen ja valta-asetelmiin on kuitenkin kiinteä. Kokemus asiantuntijuudesta rakentuu vuorovaikutteisesti ja tietyssä sosiaalisessa sekä historiallisessa kontekstissa, jossa on eri tavoin määritelty, mitä pidetään asiantuntijuutena ja mitä ei. Nämä käsitykset vaikuttavat väistämättä myös yksilöihin, jotka kokevat omaa asiantuntijuuttaan. Isopahkala-Bouret (2008) toteaa, että kokemus asiantuntijuudesta edellyttää myös jo olemassa olevaan, kontekstisidonnaiseen asiantuntijarooliin asettumista. Yksilö siis paikantaa itsensä tietyssä tilanteessa, tiettyyn kulttuurisesti määrittyvään asiantuntijuuden sosiaaliseen kategoriaan. Koska asiantuntijuus on kontekstisidonnaista, kokemus asiantuntijuudesta myös vaihtelee riippuen tilanteesta. Kokemus ei siis ole pysyvä. Asiantuntijuuteen liittyy myös performatiivinen puoli, eli yksilön on pystyttävä vakuuttamaan itselleen ja muille, että omat tiedot ja kyvykkyydet ovat nimenomaan asiantuntijuutta. (Isopahkala-Bouret 2008.)

Tulkintani mukaan sosiaalityöntekijöiden kerronnassa ilmenee performatiivisuus ja siihen liittyvä problematiikka: aikuissosiaalityössä toimivan olisi kyettävä sanallistamaan omaa asiantuntijuuttaan, mikäli mieltä on ”vakuuttava taho”. Asiantuntijuus siis edellyttäisi kykyä kuvailla asiantuntijuutta ja mielellään myös vakuuttaa muita toimijoita siitä, että asiantuntijuutta todella on. Sosiaalityöltä toki myös odotetaan tulevaisuudessa yhä enemmän ennaltaehkäisevää ja rakenteellista työtä, mikä puolestaan edellyttää vahvistuvaa roolia asiantuntijana (Salonen ja Karvinen-Niinikoski 2007, 13). Leinonen (2018, 149) huomauttaa, että vastuu on sosiaalityöntekijöillä itsellään. Hän toteaa, että sosiaalityöntekijöiden tulisi luottaa omaan asiantuntemukseensa ja kyetä markkinoimaan sitä muille. Tärkeää siis on, että sosiaalityöntekijä ei aliarvioi itse omaa asiantuntemustaan.

Aineistossani on hyvin voimakas tarve kyetä kertomaan asiantuntijuudestaan, sekä itselle että muille. Tulkintani mukaan tämä tarve liittyy kokemukseen itsestä sosiaalityöntekijänä. Pystynkö pukemaan sanoiksi itselleni, missä olen asiantuntija? Koenko, että osaan kertoa asiantuntijuudestani myös muille siten, että he arvostavat osaamistani?

On se vaikea sanoittaa kyllä. Ja varmaan se onkin just yksi syy miksi sosiaalityön on ollu vaikea saada sitä arvostusta. Koska sulla ei oo mitään konkreettista, sä oot niinku... Missä sä oot asiantuntija? Niinku mitä se on? Lääkärillä on tietyt asiat missä on asiantuntija, tietotekniikan insinööriellä tietyt asiat. Mut sä oot niinku tämmösessä tilanteessa missä sulla on ihan selkeä asiantuntijuus, sä tiedät, sulla on esimerkiksi se kokonaisuus. Et sä ota niinku ihmisestä yhtä osaa vaan sun pitää miettiä ne kaikki kokonaisuudet. Onhan se tietynlaista asiantuntijuutta. Mutta onhan se niinku vaikea sanoittaa että minkä asiantuntija sä nyt sitten oot.

Asiantuntijuuden sanottamisen vaikeuteen liittyvä kerronta on kiinnostavaa. Nähdäkseni on syytä ottaa huomioon, kuka kertoo ja kenelle. Kyse oli siis kahden aikuissosiaalityössä toimivan välisestä keskustelusta, vaikka itse olin tilanteessa myös tutkijan roolissa. Olisiko kerronta ollut erilaista esimerkiksi toisen ammattikunnan edustajalle, jonka ei voi olettaa ymmärtävän kaikkea kokemusperäisesti – tai jota kenties pitäisi vakuuttaa omasta asiantuntijuudesta? Sen myöntäminen, että omaa asiantuntijuutta on vaikea sanoittaa asettaa kertojan tietyllä tapaa haavoittuaiseen asemaan. Kerrontatilanne sekä kulttuuriset asiantuntijuuden mallitarinat vaikuttavat siihen, mitä ja miten kerrotaan. Lääkärin ja insinöörin spesifi asiantuntijuus näyttäytyy selkeänä, toisin kuin aikuissosiaalityön kokonaisvaltainen työskentely (ks. esim. Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 107).

Toisaalta, aineistossa kyseenalaistetaan myös, missä määrin aikuissosiaalityön asiantuntijuutta on ylipäättään mahdollista sanoittaa ja määritellä. Pyrkimys sanoittaa asiantuntijuutta on samaan aikaan ristiriitaista ja herkkää: seuraava kertomusepisodi ilmentää sitä, kuinka sosiaalityöntekijä samanaikaisesti kokee asiantuntijuutta olevan, mutta kuitenkin reflektiivisesti kyseenalaistaa oman mahdollisuutensa olla tietäjä, toisen elämän asiantuntija. Kyse on osaltaan myös ”asiantuntijuuden mallitarinan” vastustamisesta sekä vaihtoehdon hakemisesta perinteiselle käsitykselle asiantuntijuudesta.

Jotenki sitä on vaikea ajatella olevansa asiantuntija vaikka oikeesti on. Mutku se on sen elämän asiantuntija. Eikä sitäkään voi olla oikeesti, elämän asiantuntija.

Lainaus tiivistää jotakin hyvin olennaista sosiaalityön asiantuntijuudesta – jota tosin aineistossa ei sanoiteta asiantuntijuudeksi. Asiantuntijuus ei ole insinöörimäisen selkeää, vaan elämänmakuisella tavalla sotkuista, pohdituttavaa, kokonaisvaltaista ja nöyräksi

vetävää. Asiantuntijuuteen on ikään kuin sisäänrakennettuina eettinen herkkyys ja reflektiivisyys. Kenties ne ovat niin itsestään selviä asiantuntijuuden osia, että niitä ei tunnusteta asiantuntijuudeksi lainkaan.

Asiantuntijuuden reviirit ja se viimeinen luukku

Aikuissosiaalityössä tehdään yhteistyötä monien eri tahojen ja toimijoiden kanssa. Osa toimijoista on selkeästi muiden ammattikuntien edustajia, kuten lääkäreitä, hoitajia tai psykologeja. Lisäksi yhteistyötä tehdään toisten sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotka työskentelevät Juhilan (2008b, 33) sanoin ”vieraalla kentällä”. Yhteistyö ei ole aina mutkatonta, vaan välillä hyvinkin haastavaa. Moniammatillinen työskentely sekä sosiaalialan sisällä että yhdessä esimerkiksi terveydenhuollon kanssa on hyvin olennaista sosiaalityössä, mutta työskentelyn onnistuminen ei aina ole itsestään selvää (ks. esim. Isoheranen 2012). Sosiaalityöntekijöiden olisi kyettävä ottamaan oma asiantuntijapaikkansa monitoimijaisissa yhteistoimintasuhteissa, mutta käytännössä paikan ottaminen ja oman roolin paikantaminen on usein vaikeaa, etenkin kun puhutaan muutoksen aikaansaamisesta laajemmin esimerkiksi organisaatiossa tai yhteiskunnassa. (Karvinen-Niinikoski 2007b, 93.)

Aikuissosiaalityön tai ”perussosiaalityön” nähdään usein olevan sosiaalityön ominta aluetta. Näkemystä kuvaa hyvin se, kuinka eräs sosiaalityöntekijä kertoo nimenomaan aikuissosiaalityön olevan *sitä oikeaa sosiaalityötä*. Voisikin ajatella, että aikuissosiaalityön asiantuntijuutta olisi myös helppo sanallistaa yhteistyökumppaneille, kun ollaan ns. sosiaalityön ytimessä. Aineistoni perusteella näin ei kuitenkaan ole. On mielenkiintoista, että asiantuntijuuden määrittelemisen on vaikeaa nimenomaan sosiaalityön ”omalla kentällä” (ks. Juhila 2008b, 33). Juhila (2008b, 33) toteaa, että erityisesti terveydenhuollon sosiaalityöntekijät ovat olleet edelläkävijöitä sosiaalityön asiantuntijuuden jäsentämisessä ja näkyväksi tekemisessä. Asiaa selittää se, että terveydenhuollon kontekstissa toimiminen ja kamppailu sosiaalisen asemasta ja merkityksestä on pakottanut tuomaan esiin sosiaalityön asiantuntijuutta.

Toisaalta kyse on myös siitä, mitä yhteiskunnassa arvostetaan. Yleisesti lasten kanssa tehtävää työtä pidetään merkityksellisenä, kun taas aikuisten parissa tehtävä työ näytetään vähempiarvoisena. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo miettineensä, että jossain vaiheessa aikuissosiaalityö lakkaa kokonaan olemasta. Aikuissosiaalityön korvaisi tällöin ohjauksellinen työ eli sosionomit (AMK), ja sosiaalityön resurssit menisivät lastensuojeluun, joka *arvostetaan korkeimmalle*. Kerronnassa näkyy se, kuinka aikuissosiaalityötä

asemoidaan kulttuurisessa kontekstissa, jossa lasten parissa tehtävä työ näyttäytyy arvokkaampana kuin aikuisten tukeminen. Taustalla vaikuttanevat kulttuuriset mallitarinat: lapset ovat luonnostaan ”avuttomia”, kun taas aikuisten tulisi jo kyetä huolehtimaan itse itsestään.

Vastaavasti sosiaali- ja terveydenhuollosta puhuttaessa usein arvostetaan enemmän terveydenhuoltoa, sosiaalisen jäädessä jalkoihin. Näin ollen kokemuksena on, että sosiaali- ja terveydenhuollon myllerryksissä panostetaan terveydenhuoltoon, sosiaalipuolen jäädessä altavastaajaksi.

Mulla on tietysti tällöinen visio että ei ne meidän asiakkaitten asiat tässä volyyymissa ainakaan [ole esillä]... Voi olla että me joudutaan vielä enemmän puolustamaan meidän asiakkaiden asiaa. Mikä on tosi tyhmää. Mutta mun mielestä mennään selvästi terveys edellä ja sosiaali on sit semmonen [vähempiarvoinen]... Mutta koska terveys koskettaa kaikkia ja se on oikeesti tärkeä arvo. Ja tää on politiikkaa. Tai me toteutetaan sitä politiikkaa.

Moniammatillisella kentällä kaikki ovat riippuvaisia toisistaan ja asiantuntijuus on aina suhteessa siihen, millaista asiantuntijuutta muilla toimijoilla on. Ongelmia syntyy silloin, jos päällekkäisyyksiä on paljon. Tällöin rajanveto on vaikeaa ja omaa asiantuntijuutta saattaa olla vaikea tunnistaa yhteistyössä. Aineistossani sosiaalityöntekijä kuvaa tätä noidankehämäistä problematiikkaa kertomalla, kuinka *me emme tiedä mitä teemme, koska emme tiedä mitä muut tekevät – ja koska emme tiedä mitä muut tekevät, emme tiedä mitä me täällä teemme.*

Keskeisenä yhteistyön ongelmakohtana näyttäytyy tiedon puute: aikuissosiaalityössä ei tiedetä mitä muualla tehdään, ja muut eivät tiedä, mitä aikuissosiaalityössä tapahtuu. Toimivan yhteistyön kannalta lähtötilanne on hankala, jos osapuolet eivät tunne toistensa toimintaa. Kun aikuissosiaalityön toimintaa ei tunneta, yhteistyökumppaneilla saattaa olla virheellisiä oletuksia, joiden oikomiseen kuluu työaikaa. Erityisesti toimeentulotuen Kela-siirron vuoksi keskeinen oletus on, että aikaa on vapautunut paljon, minkä vuoksi yhteistyökumppaneiden odotukset aikuissosiaalityölle ovat joskus ylimitoitettuja ja epärealistisia.

Oletus on ollu että me ei tehdä mitään, me vaan ollaan täällä. Et kylhän teillä on aikaa, varsinkin nyt kun toimeentulotuki siirty Kelaan niin eihän teillä oo enää mitään hommia.

Tiedonpuute on aikuissosiaalityön kaltaisessa, hyvin kokonaisvaltaisessa työskente-lyssä ongelma myös laajemmin. Asiakkaiden tarpeet voivat olla hyvin erilaisia, ja näin

ollen yhteiskunnan palveluvalikoimaakin olisi tunnettava erittäin kattavasti, jotta asiakkaiden ohjaaminen oikeisiin palveluihin onnistuisi. Oman haasteensa asettavat kolmas sektori sekä erilaiset projektit. Tietoa erilaisista palveluista tulee valtavasti, ja asiantuntijan olisi kyettävä hallitsemaan tätä tietotulvaa. Sosiaalityöntekijä kertoo palvelujärjestelmän projektitapaistumisesta ja siihen liittyvistä haasteista:

Yhteistyökumppaneiden tuntemus ensinnäkin. Että tietää. Yks hassu juttu tässä on noi järjestöt ja erilaiset hankkeet joista tulee koko ajan meille mainosta mutku ei niitä muista. Se on semmonen infotulva, koko ajan on kaikkia projekteja, hankkeita tietyille kohderyhmille, mutta sitten tarvittaessa ei hän niitä muista. Ja ne on lyhytaikaisia.

Kerronnassa tuodaan esiin projektitapaistumiseen liittyvää problematiikkaa. Kerronta heijastelee myös laajempaa yhteiskunnallista todellisuutta ja vallalla olevaa ajattelua. Projektiyhteiskunnan käsite viittaa uudenlaiseen hallintatapaan, jossa pyritään tehokkuuteen byrokratiaa vähentämällä ja palvelun tarjoajia lisäämällä. Projektien sekä projektiorganisaatioiden määrä onkin lisääntynyt, mutta lopputulos ei välttämättä ole tehokkuusajattelun mukainen. Projektit ovat usein lyhytaikaisia, ja niiden loputtua asiakkaat jäävät tyhjän päälle. (Brunila 2009, 24-29.)

Moniammatillisessa yhteistyössä ongelmia lisää se, että palveluverkosto on laaja ja pirstaloitunut. Yhteistyökumppaneiden tavoittaminen voi välillä olla hyvin hankalaa. Aineistossa eräs sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka pirstaloitumisen vuoksi *pitää hirveesti selvittää ja soitella ja ei saa ihmisiä kiinni*. Asiantuntijuus on siis omissa käsissä vain osittain. Sosiaalityöntekijä voi tunnistaa tarpeen moniammatilliselle yhteistyölle, mutta yhteistyökumppaneiden tavoittaminen voi osoittautua varsin hankalaksi.

Tiedonpuutteen lisäksi yhteistyötä voi hankaloittaa se, että sosiaalityön asiantuntijuutta ei välttämättä arvosteta yhteistyökumppaneiden parissa. Arvostuksen puute tulee puheeksi aineistossani: *Yleisesti aateltuna ni musta tuntuu et sosiaalityötä ei jotenki oikein arvosteta. Tai se on niinku se yleinen kuva että ketään ei oikein kiinnosta mitä me ollaan mieltä.*

Yhteistyökumppaneiden silmissä aikuissosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyy edelleen, toimeentulotuen Kela-siirron jälkeenkin, hyvin vahvasti taloudellisiin asioihin liittyvänä. Muut ajattelevat aikuissosiaalityön olevan ennen kaikkea raha-asoiden hoitamiseen liittyvää työtä. Tällainen näkemys koetaan asiantuntijuuden vähättelyksi ja pelkistämiseksi. Eräs sosiaalityöntekijä kiteyttää asian ytimen: *Ei se oo koskaan ollu vaan se raha*. Hän

kertoo aina ihmetelleensä sitä, että aikuissosiaalityön asiantuntijuus nähdään vain talouden kautta. Omassa työssään hän kertoo toimeentulotukityöhön liittyneen aina, myös ennen Kela-siirtoa, *sitä tilanteen arviointia, ihmisten ohjaamista eteenpäin, ihmisten tukemista*.

Moniammatillisen yhteistyön ongelmat kytkeytyvät kenties osittain ns. reviirijatteluun: jos omasta tontistaan pitää hyvin tiukasti kiinni, saattaa olla vaikea huomata, että muillakin toimijoilla on asiantuntijuutta. Eräs haastateltava kertoo, että osa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta on kyky haastavaan yhteistyöhön yhteistyökumppaneiden kanssa, koska *on semmoset niinku reviirirajat mitä ei helposti ylitetä*.

Salonen ja Karvinen-Niinikoski (2007, 15-17) toteavat, että asiantuntijuudesta käydään jatkuvia neuvotteluita eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Moniammatillisilla toimintakentillä on tärkeää, että sosiaalityön asiantuntijuus on vahvaa ja arvostettua. Mikäli näin ei ole, on uhkakuvana se, että muut toimijat, kuten lääketieteen ja oikeustieteen edustajat, määrittelevät ulkopuolelta käsin sosiaalityötä.

Edellä mainittu problematiikka liittyy myös aikuissosiaalityön asiakkuuteen. Jos aikuissosiaalityötä ei arvosteta, arvostetaanko aikuissosiaalityön asiakkaitakaan? Kiinnostava kysymys on myös se, millä tavoin asiakkuus muodostuu aikuissosiaalityössä sekä toisaalta muissa moniammatillisen kentän palveluissa. Aineistossani aikuissosiaalityö nähdään ”kaatoluokkana”. Asiakkaina ovat ne, joita muut palvelut eivät huoli. Kaatoluokka sanana kertoo myös siitä, millaisessa asemassa asiakkaiden nähdään olevan.

Monestihan aikuissosiaalityötä sanotaan kaatoluokaksi rumasti, viime-sijaiseksi. (...) Nyt neljän vuoden aikana kun on tehnyt sitten yhteistyötä niinku vammais- ja vanhuspuolen kans, päihdepolin kans, psykiatrisen polin kans, ni mä oon huomannu että kaikilla on aika samanlaista ajatusta, että kaikki ajattelee että meillä on ne kaikkein vaikeimmat ja meillä on ne kaikkein huono-osaisimmat.

Toisaalta, aikuissosiaalityön näkeminen kaatoluokkana luo myös aineistossa uskoa siihen, että aikuissosiaalityö on merkityksellistä. Haastateltavat pohtivat aikuissosiaalityön tulevaisuutta ja sitä, onko tulevaisuutta ylipäättään olemassa. He päätyvät kuitenkin samaan lopputulemaan: Jos aikuissosiaalityötä ei olisi, miten kävisi asiakkaiden, joita kuukaan muu ei huoli? Samalla nousee kuitenkin esiin huolta siitä, kuinka vaikeaa muiden palveluiden piiriin on päästä. Tulkitsen huoleen liittyvän myös turhautumista siihen, että aikuissosiaalityön asiantuntijuus ei ole tarpeeksi painavaa, jotta sosiaalityöntekijä voisi vaikuttaa palveluihin pääsyyn.

Oikestaan aikuispuoli on siinä aika aseeton et jos joku palvelu ei ota asiaa hoitaakseen niin sit se on meillä. Tavallaan se menee ihan oikein niin mutta tavallaan kun se erityisasiantuntemus on kuitenkin siellä muualla niin...

Kriteerit muihin palveluihin pääsemiselle voivat olla tiukat. Esimerkiksi päihdeongelmaisen tulisi olla hyvin motivoitunut hoitoon ja mielenterveysongelmaisen tulisi olla, erään sosiaalityöntekijän sanoin, *yllättävänkin terve ollakseen niin sairas, että saa heidän palveluja*. Asiakas saatetaan kirjata ulos psykiatrian poliklinikalta, jos hän ei osallistu tapauksille, vaikka tämä johtuisi psyykkisestä sairaudesta. Lisäksi sosiaalityöntekijä kertoo ikään kuin itsestäänselvyytenä, kuinka *tietysti skitsofreenikot, jotka on sairaudentunnotomia, on meillä*.

Sosiaalityöntekijältä moniammatillisen yhteistyön ja palvelujärjestelmän ongelmat edellyttävätkin välillä asiakkaan kanssa – tai puolesta – ”taistelemista”. Joissain tilanteissa tarvitaan asianajavaa otetta, jotta asiakas pääsisi tarvitsemiensa palveluiden ja tukien piiriin. Asianajava rooli lankeaa aikuissosiaalityölle ikään kuin pakkona sen vuoksi, että asiakkaiden on vaikeaa saada tarvitsemiaan palveluita yhteiskunnan muilta toimijoilta. Välillä asianajava ote ja tietynlainen taisteleminen asiakkaan oikeuksien puolesta vie myös tilaa muulta asiakkaan kanssa tehtävältä työltä, tilanteen selvittämiseltä ja ongelmiin paneutumiselta, kuten sosiaalityöntekijä seuraavassa kuvaa:

Meistä on tullu aika paljon sellasia asianajajia. (...) Me ei voidakkaan enää paneutua sen asiakkaan kanssa asiakkaan ongelmiin. (...) Ku asiakas tulee ja kertoo asian, me nähdään heti et siinä on epäkohta, ja meidän pitäis periaatteessa ruveta korjaamaan sitä epäkohtaa johonkin suuntaan. Aika usein se on Kelaan. Sitä epäkohtaa. Tai psykan polille tai ihan mihin vaan. Et hei tiedättekte et tää tilanne on nyt tämmönen.

Haastava asiakaskunta, joka on ikään kuin pudonnut ensisijaisista palveluista aikuissosiaalityöhön, asettaa asiantuntijuudelle vaatimuksia. Aikuissosiaalityöntekijän on osattava työskennellä myös ns. erityisryhmien kanssa siitä huolimatta, että virallista erityisasiantuntijuutta esimerkiksi mielenterveys- ja päihdehoidosta ei ole. Tässä kohtaa kysymys asiantuntijuuden yleisyydestä ja erityisyydestä onkin mielenkiintoinen, kun ”yleisasiantuntijalta” edellytetään specialistin osaamista.

No ehkä jos summaa tätä asiaa niin meidän suhde muihin palveluihin on se että meillä on ne pudokkaat, lainausmerkeissä pudokkaat, ja myös muut joita meidän pitää ohjata sinne. Et siinä on kyllä työskarkaa aika lailla. Ja myös se jos on sairaudentunnoton tai ei oo motivaatiota niin se on myös taas se asiakaskunnassa näkyvä piirre.

Toisaalta, ongelmista huolimatta moniammatillinen yhteistyö voidaan nähdä myös ratkaisuna siihen, että yhteistyö ja asiakkaiden ohjaaminen palveluihin ei toimi. Työskentely ”hyvinvointikeskuksessa”, jossa saman katon alla toimii eri alojen asiantuntijoita, lisää mahdollisuutta saada asiakkaille helpommin asianmukaista hoitoa. Tällöin aikuissosiaalityö ei olisikaan enää yksin vastuussa asiakkaista, joilla on esimerkiksi vakavia mielen sairauksia mutta ei lainkaan hoitokontakteja. Sosiaalityöntekijä kertoo siitä, kuinka hän odottaa tukea erityisasiantuntijoilta tilanteissa, joissa aikuissosiaalityön yleinen asiantuntijuus ei tunnu riittävältä:

Kyl mä sitä hyvinvointikeskusta sikäli myös odotan että siellä ollaan sitte saman katon alla mahdollisesti päihdespesialistien ja mielenterveysspesialistien kanssa. Ne on molemmat semmoset, erityisesti mielenterveysasiakkaat. Ei meillä oo asiantuntemusta ensinnäkään terveysasioihin. Se on ihan hullua miten me joudutaan työskentelemään todella, todella sairaiden, skitsofreenikkojen ja persoonallisuushäiriöisten kanssa.

Yhteistyön toimivuus nähdään aineistossani myös seikkana, johon on mahdollista itse vaikuttaa. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo, että yhteistyössä tärkeää on toisen asiantunte muksen kunnioittaminen. Hän toteaa olevansa pidetty yhteistyökumppani, koska tunnistaa myös sen, *mitä itse ei tiedä*. Toinen sosiaalityöntekijä puolestaan pohtii, että yhteistyökumppanin pyyntöä ei tulisi aikataulupaineissa tyrmätä heti vaan koettaa ensin ymmärtää, miksi pyyntö on tehty: *Ymmärtää, miltä se sieltä toiselta puolelta näyttäytyy, mikä heille on tärkeintä siinä pyynnössä, eikä niinku vaan tyrmää sitä pyyntöä. Että ei siinä nyt tarvitakaan aikuissosiaalityötä. (...) Että osais malittaa kuunnella ja ymmärtää mitä se toinen ajaa takaa.*

Aikuissosiaalityössä tarvitaan siis kykyä tehdä haastavaa yhteistyötä. Kyse on ainakin siitä, että tunnistaa oman asiantuntijuutensa rajat ja arvostaa toisen asiantuntijuutta. Tämän lisäksi on tärkeää kyetä asettumaan yhteistyökumppanin asemaan, missä voi myös auttaa työkokemus muilta sosiaalityön sektoreilta. Olennaista on, että ei heti suhtaudu yhteistyökumppanin pyyntöön kielteisesti vaan yrittää ensin miettiä, mihin yhteistyötaho pyynnöllään pyrkii.

Juhilan (2011, 105) mukaan asiantuntijuuden rajat voivat hämärtyä suhteessa yhteistyökumppaneihin, jolloin keskiöön nouseekin kyky asettua dialogiin erilaisten tietojen kanssa. Vaikuttaa siltä, että onnistuneessa yhteistyössä tärkeää on nimenomaan kyky asettua arvostavaan dialogiin toisten asiantuntijoiden tietojen kanssa. Collins ym. (2010) puhuvat vuorovaikutteisesta asiantuntijuudesta, jonka ajattelen kuvaavan hyvin edellä

mainittua osaamista. Vuorovaikutteista asiantuntijuutta tarvitaan tilanteissa, joissa osapuolilla on keskenään erilaista asiantuntijuutta, näkemyksiä ja käytäntöjä. Eri osapuolet puhuvat ikään kuin omaa kieltään, jolloin tilanteessa tarvitaan myös kykyä toimia tulkkina näiden eri ”kielten” välillä. (Collins ym. 2010, 21; Gorman 2010, 1-3; Galison 2010, 27-43.)

Asiantuntijuus rakenteellisten reunaehtojen puristuksissa

Asiantuntijatyötä tehdään tietyssä organisatorisessa kontekstissa ja yhteiskunnallisessa tilanteessa, mikä vaikuttaa sekä asiantuntijuuteen että työn sisältöön. Selkeinä asiantuntijatyön reunaehtona näyttäytyvät ongelmien taustalla olevat rakenteelliset tekijät, joiden vuoksi tiettyihin ongelmiin, kuten asunnottomuuteen, on hyvin vaikea löytää ratkaisua yksilötason työssä. Aikuissosiaalityössä kohdattavat ongelmat ovat usein monimutkaisia, mutta ainakin jossain määrin rakenteellisia. Juhila (2008a, 60) on nimennyt tämän yksityisen vastuun diskurssia vastustavan ja haastavan diskurssin eriarvoistumisdiskurssiksi. Siinä nähdään ongelmien olevan rakenteellisia sekä tunnistetaan hyvinvointierojen ja eriarvoisuuden lisääntyminen.

Aineistossani on nähtävissä se tietynlainen näköalattomuus, jonka ongelmien rakenteellisuus aiheuttaa. Eräs sosiaalityöntekijä miettii, minkälaisen *tulevaisuuden hohtavan näyn* hän voisi rakenteellisten ongelmien puristuksissa olevalle asiakkaalle tarjota tilanteessa, jossa oikeastaan mitään ei ole enää tehtävissä:

Hirveen paljon ne ongelmat on semmosia niinku asunnottomuus että täällä on hirveen rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa siihen. (...) Aikuissosiaalityössä saatetaan etsiä yksilöllisiä ratkaisuja rakenteellisiin ongelmiin. Niinku mä jo aikaisemmin sanoin, meillä ei oo asuntoja antaa ihmisille. Eli monilla ihmisillä on niin semmoset ongelmat takana, ja ne on jonossa sinne tänne ja tonne et... Meillä ei oo antaa oikeastaan mitään. Jos ajattelee suunnitelmaa niin ei mulla asunnottomalle alkoholistille tuu mieleen, että minkälaisen niinku, sellasen tavoitteen tai tulevaisuuden hohtavan näyn, mä voisin tarjota sille, että asiat menee paremmin. Kun se on siinä jossain astun tukiasuntojonossa, jotka on pitkiä. Ja kaikki on tavallaan tehty niin...

Mikäli ongelman rakenteellisuutta ei tunnisteta, ongelman ratkaisua päädytään etsimään mikrotasolta. Vaarana on, että yhteiskunnalliset ongelmat muuntuvat henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen perustuvissa työtavoissa yksilön ongelmiksi, ja samalla yksilöitä sopeutetaan yhteiskunnan vaatimuksiin. Sosiaalityö tukee siten yhteiskunnan ongelmia tuottavia ja ylläpitäviä rakenteita sen sijaan, että pyrkisi saamaan aikaan niissä muutok-

sia. Kyse on klassisesta jännitteestä yksilön ja rakenteiden välillä. Yksilöllisiä työmenetelmiä toki tarvitaan, mutta ongelmia syntyy, mikäli kaikkien ongelmien nähdään olevan ratkaistavissa yksilötasolla. Aikuissosiaalityössä kohdattavilla ongelmilla – työttömyydellä, asunnottomuudella, rikollisuudella – on aina myös rakenteellinen perusta. Kun yksilöiden ongelmia ei selitetäkään pelkästään yksilöstä johtuvina, asiakastyön näkökulma vaihtuu. Tällöin tunnistetaan ja tunnustetaan, että palvelujärjestelmä on itse asiassa mukana luomassa osallisuuden esteitä. (Juhila 2008a, 60-62; Närhi ym. 2013, 136; Toikko 2005, 227.)

Ongelmien rakenteellisuus asettaa aikuissosiaalityön asiantuntijuudelle eittämättä haasteita. Eräs haastateltavista kertoo, kuinka ongelmien rakenteellisuus kutistaa asiantuntijuutta silloin, jos asiakasta ei ole mahdollista auttaa millään tavoin. Hän pohtii myös edellä mainittua problematiikkaa liittyen rakenteellisten ongelmien ratkaisemiseen yksilötasolla sekä sitä, milloin ongelmista voidaan syyttää rakenteita ja milloin kyse onkin valintojen tekemisestä. On kiinnostavaa, kuinka Juhilan (2008a) kuvaamat yksityisen vastuun diskurssi ja eriarvoistumisdiskurssi näkyvät samanaikaisesti seuraavassa kertomusepisodissa.

Kyllähän se varmaan kutistaa sitä asiantuntijuutta tietyllä tavalla jos ne ulkoiset rakenteet on niin tiukat et sulla ei oo mitään mahdollisuuksia tehdä... Miten sä autat sitä ihmistä jos sen ihmisen päällimmäiset ongelmat on niissä rakenteissa jotka estää sua tekemästä? Vai onkse niin? Et onks sekin vaan harhaa, et ne estää sua tekemästä. Elämähän on täynnä valintoja. (...) Jos nyt ajatellaan vaikka päihdeongelmaa, on päihdeongelma, okei sä voit keskustella sen asiakkaan kanssa ties kuinka mut jos ei sulla oo paikkoja mihin se ihminen voi mennä katkolle ja saada kunnollista hoitoa niin se on ihan turhaa. Ehkä joillekin riittäis sitten se että keskustellaan ja mietitään mut kyl mä niinku koen sen vähän semmosena, et tarvitaan tekoja, toimintaa. Voithan sä puhua vaikka kuinka pitkään mutta mitä se muuttaa, muuttaako se mitään sen ihmisen elämässä sitten. Että onko ne rakenteet sellasia että ne estää. Vai estääkö ne...

Päätelmien tekeminen ei ole suoraviivaista, vaan ennemmin pohdiskelevaa, kyseenalaistavaa ja polveilevaa vastausten etsimistä ja kokeilemista. Sosiaalityöntekijä tunnistaa ongelmien rakenteellisuuden, mutta samaan hengenvetoon miettii, onko näkemys kuitenkin oikea – estävätkö rakenteet sittenkään? Kyse lienee tietynlaisesta tasapainoilusta rakenteellisten ja yksilöllisten selitysvaihtoehtojen välillä.

Vastauksena ongelmien rakenteellisuuteen voidaan nähdä rakenteellinen sosiaalityö, jota myös sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalityöntekijöitä tekemään sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 7 §). Rakenteet, yhteiskunnalliset reunaehdot, muovaavat ja määrittävät aina sosiaalityötä. Rakenteiden

määrittelemisen selkeästi on vaikeaa mutta yleisesti voidaan todeta rakenteiden koostuvan erilaisista sosiaalisista säännönmukaisuuksista ja malleista, kuten institutionaalisista käytännöistä, ideologioista ja uskomusjärjestelmistä. Rakenteilla voi olla vieraannuttavia ja syrjäyttäviä vaikutuksia ihmisiin. Rakenteellinen sosiaalityö on puolestaan kriittistä työskentelyä, joka huomioi erilaiset yhteiskunnassa ilmenevät epätasa-arvoisuudet ja paikantuu yksilöiden toimijuuden ja rakenteiden vuorovaikutuksen alueelle. Olennaista on nimenomaan kriittinen suhtautuminen yhteiskunnallisiin mekanismeihin. Tavoitteena on oikeudenmukaisuuden ja osallisuuden edistäminen saamalla aikaan muutosta eri tasoilla, kuten olosuhteissa, rakenteissa ja käytännöissä. (Pohjola 2015, 18, 21-27.)

Rakenteellinen sosiaalityö tunnistetaan myös aineistossani työksi, jonka tulisi olla osa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta. Ongelmana on kuitenkin se, että rakenteellisen sosiaalityön tekeminen käytännössä onnistuu harvoin. Sosiaalityöntekijä toteaa, kuinka siihen ei ole aikaa eikä mahdollisuutta:

Kyllähän tietysti puhutaan siitä että sosiaalityöntekijöilläkin pitäis olla se tieynlainen rakenteellisen sosiaalityön tekeminen. Että sun pitäis pystyä vaikuttamaan yhteiskunnallisesti. Mut eihän se oo niinku, ei siihen oo niinku mahdollisuutta. Ei oo aikaa, ainakaan meillä ei oo tässä tiimissä.

Sosiaalityöntekijöiltä siis odotetaan rakenteellisen työn tekemistä, mutta käytännössä yksilö- ja perhetason työskentelyyn rajoittuvan sosiaalityön historia ja perinne on vahva ja näkyy edelleen tänä päivänä. Esimerkiksi sosiaalityön koulutuksessa painottuu yksilöiden ja perheiden kanssa tehtävä työ laajempaan yhteisöön kohdistuvan työskentelyn sijaan. Työyhteisöissä puolestaan sosiaalityön tarkoitus ja tavoitteet ymmärretään usein kapeammin, kuin rakenteellinen työote edellyttäisi. (Tapola-Haapala 2014, 67-69; Satka 1995, 136.)

Juhila (2008a, 75) toteaa, että ihanne sosiaalityöstä yhteiskunnallisena vaikuttamisena on ”uinunut” 1980-luvulta saakka. Tuolloin vielä ajateltiin, että sosiaalityöntekijöiden tulisi olla mukana päätöksenteossa ja suunnittelemassa hyvinvointivaltiota. Sosiaalityön hankalana kaksoissidoksena on toimiminen samaan aikaan yhteiskuntaa palvellen ja yhteiskuntaa muuttaen. Toimiminen osana järjestelmää voi vaientaa kriittisiä ääniä. (Pohjola ym. 2015, 11.) Pahimmillaan muun muassa ajanpuute estää sosiaalityöntekijöitä tekemästä rakenteellista työtä, ja sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat kokevat olevansa vain passiivisia ja sosiaalisten ehtojen armoilla (Payne 2005, 80). Sosiaalityöllä on asiantuntijuutta liittyen esimerkiksi sosiaalipalvelujen toteuttamiseen ja kehittämiseen, mutta silti vaikutusmahdollisuudet ovat yleisesti heikot (Salonen ja Karvinen-Niinikoski 2007, 11).

Se on aika ahdistavaa, semmonen et sä et voi mitään. Koska se tulee tuolta niinku rakenteista. Se on mun mielestä työntekijälle raskasta että sä niinku... On paljon sellasia asioita mihin sun pitää sopeutua ja mihin sun pitäis yrittää asiakaskin sopeuttaa ja te voitte vaan asiakkaan kans molemmat pyöritellä päätä ja voivotella ja päivitellä asioita mille ei voi yhtään mitään.

Jokinen ja Juhila (2008, 288) toteavat osuvasti, että on ongelmallista, jos julkisen sosiaalityön on liittouduttava niin tiukasti yhteiskuntapoliittisten reunaehtojen kanssa, ettei tilaa jää asiakkaiden kanssa liittoutumiseen. Asiakkaiden oikeuksien vahvistamisen ja asioiden ajamisen tulisi aina olla sosiaalityön ydintehtävä. Tämän ydintehtävän muistaminen on tärkeää – etenkin kun otetaan huomioon, että sosiaalityö on myös osa yhteiskunnan hallintaa. ”Näkymättömät” hallinnolliset päätökset saavat muodon ihmisten arkielämässä, ja sosiaalityö on eräs toimija, joka osaltaan toteuttaa näitä hallinnollisia päätöksiä ihmisten elämässä (Satka 1995, 195).

Lopuksi – onko aikuissosiaalityön tehtävä hukassa?

Edellä nostin esiin erilaisia haasteita, jotka johtavat kysymään, onko aikuissosiaalityön tehtävä tarpeeksi kirkas. Kysymystä voidaan pitää perusteltuna. Petteri Paasio (2018, 249-264, 272) on tuoreessa artikkelissaan hahmotellut sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuuksia. Näitä ulottuvuuksia ovat käytäntöprosessin hallinta, laadullisesti erityinen tietämys, aikaansaannoskyky sekä käytännöllinen järki. Näistä viimeisin ulottuvuus, käytännöllinen järki, on Paasion mukaan eniten uudistuksen tarpeessa. Kyseinen ulottuvuus liittyy mm. arvo- ja etiikkaosaamiseen sekä muutoksen aikaansaamiseen hyvän elämän edistämiseksi. Paasio toteaa, että sosiaalityö näkee itsensä muutostyön asiantuntijana, mutta näyttäytyy silti ”usein loputtomien, mihinkään johtamattomien huolikonferenssien sarjana”. Tämä problematiikka näkyy myös aineistossani, kuten seuraavasta kertomusepisodista käy ilmi. Sosiaalityöntekijä kokee, että aikuissosiaalityön perustehtävä on edelleen hukassa:

Asiakkaitten takia me tätä työtä tehdään. Mut aina se ei ihan tunnu siltä... Pitäis olla yks palvelu, jonka tavoite on asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin tukeminen. Ei pitäis jäädä sellasii harmaita kohtia minnekkään et ihmiset sit miettii et mitä me nyt tääl tehdään ja mitä pitäis tehdä. Niinku koko järjestelmä uusiks sillee... Yhden asian, yhden perustehtävän puolesta. Aikuissosiaalityön perustehtävä on nyt hukassa. Vieläkin [on hukassa], et mikä se on.

Sosiaalityön asiantuntijuudesta puhutaan alan tutkimuskirjallisuudessa usein *sosiaalisen asiantuntijuutena*, jolloin käsite *sosiaalinen* viittaa sosiaalityön pätevyysalueeseen. Esimerkiksi Pohjola (2018, 286-287) esittää sosiaalityön asiantuntijuuden melko selkeänä rakenteena, jonka ytimen muodostaa sosiaalisen asiantuntijuus. Se pitää sisällään esimerkiksi teoreettisen osaamisen, yhteiskunnallisten ongelmien analysoimisen sekä käytännön asiakastyön. Sosiaalisen asiantuntijuus nojaa arvoihin ja eettisiin periaatteisiin. Asiantuntijuus suuntautuu samanaikaisesti sekä yksilötason asiakastyöhön, yhteisötason työskentelyyn, yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen sekä vielä laajemmin globaalin vastuun kysymyksiin. Niiranen-Linkama (2005, 15, 44, 186) puolestaan on määritellyt väitöstutkimuksessaan sosiaalityön asiantuntijuutta universaalin sosiaalisen kautta ja pyrkinyt jäsentämään merkityksiä, joita sosiaalisen käsitteelle annetaan. Lindh ym. (2018, 11) toteavat, että nimenomaan huoli sosiaalisen käsitteestä ja sen erityisyydestä on keskeinen, kun puhutaan sosiaalityön asiantuntijuuden haasteista. Ongelmana on, että sosiaalinen on jäänyt mm. talouden ja terveyden varjoon.

Aikuissosiaalityön asema ja asiantuntijuus ovat kuitenkin kaikkea muuta kuin selkeitä rakenteita. Eräs sosiaalityöntekijä pohtii, kuinka sitä pitäisi tehdä näkyvämmäksi, *mikä se meidän paikka on*. Hän jatkaa, että yhteiskunnassa ei tiedetä – eikä haluta tietää – aikuissosiaalityön asiakkaista ja näin myös aikuissosiaalityön asema on kateissa: *Ne ihmiset on unohdettu sinne marginaaliin*. Kenties tämä ei koske vain aikuissosiaalityön asiakkaita, vaan myös aikuissosiaalityötä ylipäätään?

Ongelmana aineistossa nähdään ns. hiljaisuuden kulttuuri. Sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka *me ollaan ehkä vähän liian hiljaisia ja me ei oikein uskalleta sanoa ääneen asioita*. Toinen sosiaalityöntekijä pohtii samaa tematiikkaa miettien, *ollaanko arkoja vai omissa poteroissa? Ootetaan, että joku pitää meidän puolia eikä uskalleta puhua*. Molempien sosiaalityöntekijöiden kerronnassa syy hiljaisuuteen on rohkeuden puutteessa – ei uskalleta puhua, tai ollaan liian arkoja. Tiitinen ja Lähteinen (2017, 207-210) toteavat, että kunnallisessa sosiaalityössä työntekijät eivät välttämättä koe, että voisivat ilmaista työnantajan virallisesta linjasta poikkeavia ajatuksia julkisesti. Laura Tiitinen (2019, 111-114) toteaa tuoreessa väitöskirjassaan, että organisaatioissa on erilaisia viestinnän puhujaoikeuksia, joista kamppaillaan. Kyse on siis puhevallasta ja siitä, kenen ääni pääsee kamppailujen kautta kuuluviin.

Mistä tilanteeseen voisi sitten etsiä ratkaisuja? Eräs sosiaalityöntekijä ehdottaa, että *aikuissosiaalityötä kannattaisi kehittää myös siihen rakenteellisempaan suuntaan. Että oikeasti pidettäisiin ääntä asiakkaiden puolesta ja asiakkaiden kanssa*. Hän jatkaa, että

rakenteellisen työn keinoin *saataisiin sitä sosiaalista turvallisuutta, hyvää oloa ja sitä kautta vastavoimaa näitä muutoksia vastaan nousemaan sieltä alhaalta ylöspäin*. Myös Tiitinen ja Lähteinen (2017, 210) havaitsivat tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijöiden julkisuudessa välittämä tieto koetaan merkitykselliseksi etenkin niille ihmisille, joita varten sosiaalityötä tehdään. Tämä tieto on myös sellaista, jota kukaan muu ei nosta esiin. Sosiaalialan asiakastyössä voidaan havaita sellaisia epäkohtia, jotka ovat rakenteellisia ja systemaattisia sekä heikentävät asiakkaiden oikeuksia (Tiitinen 2019, 113). Tiitinen (2019, 113) huomauttaa, että palvelujärjestelmän epäkohtien ja onnistumisten julkittaminen on osa sosiaalipoliittista palautejärjestelmää, jota ilman päättäjät eivät saa tietoa päätöstensä vaikutuksista. Tiitinen (2019, 114) näkee mediavaikuttamisen keinona tuoda julki tietoa ja rakentaa laajoja vaikuttamisverkostoja sekä ottaa ohjat omiin käsiin.

Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta olisi tärkeää, että (aikuis)sosiaalityön arvo ymmärretään – myös poliittisessa päätöksenteossa ja resursseja jaettaessa. Lisäksi olisi ymmärrettävä myös arvo, joka on sosiaalityössä toimivien asiantuntemuksella. Heitä pitää kuunnella, ja heillä pitää olla aito mahdollisuus vaikuttaa asioihin yhteiskunnassa ja organisaatiossa, kun työn tekemisen tapoja suunnitellaan ja tulevaisuutta visioidaan. Mitä siis aikuissosiaalityö tulevaisuudessa voisi olla, mitä sen pitäisi olla? Miten voitaisiin edetä aidomman sosiaalityön tekemisen suuntaan? Sosiaalityöntekijä peräänkuuluttaa luovuutta, mielikuvitusta ja kokeilua:

Kyllä se aito sosiaalityö mistä mä puhuin ni se on nimenomaan... Siinä tarvittais mun mielestä luovuutta, mielikuvitusta, kokeilua. Eli tälläsen byrokraattisen asenteen vastakohta. Sosiaalitoimisto ei pysty ratkaisemaan mitään ongelmia vaan enemmänkin ylläpitää niitä. Eikä ne ongelmatkaan katoa mihinkään. Mut sen sijaan jos on tilaa luovuudelle ja mielikuvitukselle ja kokeilemiselle niin sit voidaan löytää niitä juttuja.

On kiinnostavaa, kuinka ”byrokraattinen asenne” näyttäytyy kerronnassa tietynlaisena esteenä ongelmien ratkaisemiselle ja aidon sosiaalityön tekemiselle. Se tosin jää epäselväksi, millainen on byrokraattinen asenne. Määrittely tapahtuu vastakohtan kautta, jolloin byrokraattinen asenne ei pidä sisällään luovuutta, mielikuvitusta eikä kokeilua. Leena Eräsaari (1990) kuvaa *Nilkin naamiossa*, kuinka sosiaalityön tehtävä hukkuu byrokraattisen järjestelmän sääntöjen alle ja olisi kenties samaa mieltä siitä, ettei ratkaisu löydy byrokraatiasta.

Myös toinen sosiaalityöntekijä innostuu visioimaan aikuissosiaalityön tulevaisuutta: *Mä haluaisin että sosiaalitoimistot olis... Siel ois keinutuoli huoneessa ja räsymatto. Viher-*

*kasveja. Semmonen rauhallinen tunnelma. Kello ehkä tikittää. Semmonen mummolafii-
lis. Keinuminen rauhoittaa ihmistä.* Tämäkin visio on kaikessa kotoisuudessaan kaukana
perinteisestä byrokratiasta, joka tuo mieleen ennemmin virastotalon, pitkät käytävät ja
ankeat toimistohuoneet.

Selväksi joka tapauksessa käy, että arvojen merkitys on aivan keskeinen – ainakin jos
halutaan sosiaalityöntekijöiden olevan mukana aikuissosiaalityön tehtävää kirkasta-
massa. Myös Sipilä (2011, 14, 19-20) toteaa, että sosiaalityön keskiössä on nimen-
omaan arvopohja, johon työ perustuu. Etiikka määrittelee sosiaalityössä kaikkea: suh-
detta asiakkaisiin, professioon, organisaatioon ja yhteiskuntaan. Etiikka ohjaa myös tie-
toa ja taitoa, jotka jäisivät liian kapea-alaisiksi ilman ammattietiikkaa.

Sosiaalityöntekijät haluavat olla mukana tuomassa monipuolista asiantuntemustaan yh-
teiseen kehittämistyöhön ja ratkaisemassa keskeistä ongelmaa, jonka eräs sosiaalityön-
tekijä kiteyttää: *nyt on vaan se ongelma että ne ihmiset jotka asioista päättää ni ne ei
tiedä hevon häntää siitä käytännöstä.*

6 MUUTOSTEN JA JATKUVUUKSIEN RISTIPAI- NEISSA

Muutos on aikuissosiaalityön näkökulmasta kiinnostava teema. Sosiaalityön keskiössä
on muutoksessa toimiminen ja muutoksessa oppiminen, samoin kuin myös muutoksen
aikaansaaminen. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 82.) Muutos onkin hyvin keskeinen osa
sosiaalityön asiantuntijuutta – lisäksi se on sosiaalityön näkökulmasta lähtökohtaisesti
pysyvä olotila. Kuten esimerkiksi Pohjola (2018, 280) toteaa, sosiaalityö on osa yhteis-
kunnallista toimintaa ja yhteiskunta muuttuu jatkuvasti. Sosiaalityön juuretkin ovat 1800-
ja 1900- lukujen suurissa yhteiskunnallisissa muutoksissa (esim. Salonen ja Karvinen-
Niinikoski 2007, 11). Tällä hetkellä muutoksia ja murroksia tapahtuu kuitenkin aiempaa
laajemmin ja nopeammin, sekä globaalilla että lokaalilla tasolla. Samalla myös sosiaali-
set ongelmat muuttuvat ja monimutkaistuvat. Kaikki tämä puolestaan vaikuttaa siihen,
millaista asiantuntijuutta sosiaalityöltä tarvitaan ja odotetaan. (Pohjola 2018, 280).

Sosiaalityöhön vaikuttavia muutoksia tapahtuu useilla eri ulottuvuuksilla. Sekä yksilöön
että yhteiskuntaan vaikuttavat muutokset vaikuttavat myös sosiaalityöhön, jota tehdään

tiivissä kytköksessä näihin molempiin. Globalisaatio aiheuttaa erilaisia poliittisia, taloudellisia ja kulttuurisia haasteita. Niin sanottu talouskuripolitiikka pyrkii ohentamaan hyvinvointivaltiota, mikä vaikuttaa muun muassa sosiaalityön resursseihin sekä mahdollisuuden puolustaa sosiaalisia oikeuksia. Muun muassa säästösyiden vuoksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää uudistetaan, jolloin esimerkiksi eri toimijoiden yhteistyön merkitys korostuu. Edellä mainitut muutokset sekä sosiaalisten ongelmien kasautuminen ja monimutkaistuminen aiheuttavat tilanteen, jossa myös sosiaalityön asiakkaat ovat aiempaa vaikeammassa tilanteissa. (Lindh ym. 2018, 9.)

Sosiaalityö ei siis elä tyhjiössä, ja poliittiset, taloudelliset ja sosiaaliset muutokset vaikuttavat väistämättä sosiaalityöhön. Sosiaalityö elää ajassa ja paikassa, ja ympärillä tapahtuva muutos vaikuttaa sosiaalityön käytäntöihin, päämääriin ja työn reunaehtoihin. (Harrikari ym. 2014, 6-8.) Salonen ja Karvinen-Niinikoski (2007, 11) toteavat, että kun yhteiskunta muuttuu jatkuvasti, sosiaalityöntekijöiden on jatkuvasti jäsennettävä uudelleen sekä työtään että sen kohdetta. Heidän mukaansa tässä tiivistyy uuden asiantuntijuuden ydin.

Aina tulee uusi muutos

On kiistatonta, että ympäröivässä maailmassa tapahtuu muutoksia jatkuvasti ja yhä kiihtyvään tahtiin. Myös organisaatiouudistuksia tehdään jatkuvasti: moni esimerkiksi isossa kuntaorganisaatiossa työskentelevä voisi todeta, että yleensä edellisen uudistuksen jälkimainingeissa seuraava uudistus on jo tuloillaan. Organisaation rakenteiden, perinteisten työtapojen ja hierarkioiden painolasti on kuitenkin valtava, minkä vuoksi aidon muutoksen aikaansaaminen on haastavaa. Isoherrasen (2012, 134) sanoin, muutostilanteessa organisaatiossa ”nousee näkymätön mutta vahva muuri”. (Isoherranen 134, 2012.) Myös Eräsaaren (1990) kokemukset 80-luvun alun aikuissosiaalityöstä – silloisessa Huoltovirastossa – kertovat samaa tarinaa. Viraston nimi on muuttunut, useampaankin kertaan, mutta byrokraattisen viraston toimintatavoissa on edelleen yhtymäkohtia Eräsaaren kokemuksiin.

Tein jo ennen haastatteluihin ryhtymistä tietoisin valinnan, että en kysy esimerkiksi erikseen haastateltavilta toimeentulotuen Kela-siirrosta. Päätin puhua haastatteluissa yleisesti asiantuntijuuteen vaikuttavista muutoksista, koska halusin antaa tilaa haastatelta-

vien omille ajatuksille siitä, mikä heidän mielestään on olennaista kun puhutaan muutoksista. Kuten etukäteen oletinkin, kaikissa haastatteluissa nousi kuitenkin esiin toimeentulotuen Kela-siirto. Erään sosiaalityöntekijän kerronnassa Kela saa pääosan dystopiassa ja kehittyä vähitellen isoveljeksi, joka valvoo kaikkien elämää. Kerronta on hyvin dramaattista ja kertonee siitä, millaisena Kelan toiminta näyttäytyy aikuissosiaalityön näkökulmasta: Kela touhuu itsekseen ja ottaa koko ajan lisää tehtäviä, päätyen lopulta hallitsemaan kaikkien elämää.

Kela on ku stadin asunnot, että ei enää millään lausunnolla ole mitään merkitystä ja Kela vaan touhuu siellä iteksensä. (...) Mä jotenkin näen että Kelasta tulee isoveli. Et jollakin tavalla kun puhutaan näistä dystopioista ja miten yhteiskunnat voi kehittyä niin mä näen et Kelasta on tulossa semmonen kaiken ylin taho. Tämmönen joka antaa ohjeistuksia lääkäreille ja muistuttaa ja paimenkirjeitä ja päättää kaikesta ja luo omat ohjeistukset. Et 20 vuoden päästä, jos nyt vaan puhutaan että talouselämä päättää ja poliitikot päättää niin jatkossa se voi olla myös Kela. Ammattiliitotkaan ei enää vaikuta niin paljon kun Kela. Kela ottaa aina vaan lisää ja lisää hommia itelensä ja kohta ne hallitsee meidän koko elämää.

Yksinkertaistaen voidaan todeta, että Kela-siirron voidaan toisaalta nähdä antavan tilaa aikuissosiaalityön omalle asiantuntijuudelle, kun perustoimeentulotuki ei vie enää aikaa muulta työltä. Aikaa jää enemmän asiakkaille ja samalla aikuissosiaalityön profession koetaan vahvistuvan, kun toimeentulotukityö on Kelassa. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo Kela-siirron olevan hyvä mahdollisuus vahvistaa sekä professiota että asiakkaiden saamaa palvelua aikuissosiaalityössä.

Toisaalta, Kela-siirron voidaan myös nähdä vaikuttavan aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen negatiivisesti: omaa asiantuntijuutta ei koeta arvostettavan Kelassa ja kun Kelan prosessit eivät suju, yliopistokoulutettu sosiaalityöntekijä pelkistyy erilaisia lausuntoja, vakuutteluita ja korjauspyyntöjä tekeväksi ”sihteeriksi”.

Kelaan joutuu todistelemaan omaa ammattitaitoaan aika usein. (...) Jos sä tunnet jonkun asiakkaan tilanteen ja oot todennut sen että se on näin parempi ja sit sä kerrot sen Kelaan ni sit sieltä niinku kyseenalaistetaan se, joka on mun mielestä ihan naurettavaa koska siis se pointtihan oli se et me ollaan niitä asiantuntijoita. (...) Et viiden vuoden yliopistokoulutuksella haluaisin tehdä muutakin kuin toimia sihteerinä tai niinku kiistellä toisen viranomaisen kanssa asioista.

Myös sen voidaan nähdä tietyllä tapaa kapeuttavan aikuissosiaalityön asiantuntijuutta, että mahdollisuutta perustoimeentulotuen päätöksen tekemiseen ei enää ole tilanteissa, joissa se työntekijän harkinnan mukaan olisi perusteltua. Ainoa ratkaisu voi tällöin olla toimiminen ns. ei-toivotulla tavalla ja paikata Kelan toimintaa myöntämällä harkinnanva-

raisesta toimeentulotuesta esimerkiksi lääkkeitä tai muita perustoimeentulotukeen kuuluvia asioita. Tilanne on siis mielenkiintoinen: Kela rajaa vaikutusmahdollisuuksia, mikä paradoksaalisesti pakottaakin asiantuntijan ottamaan ohjat omiin käsiin – vaikka niin ei ehkä oikeasti saisi tehdä. Ohjat ovat näennäisesti omissa käsissä, mutta ns. vastoin ohjeita toimiminen aiheuttaa kuitenkin tietynlaista epävarmuutta.

*Ennen on pystynyt ite tekeen niitä tiettyjä päätöksiä ilman et siitä tarvii soit-
taa viis puhelua ja yrittää vakuuttaa Kelaa ja oottaa niitä päätöksiä ja tehdä
oikaisuvaatimuksia joissa kestää kolme kuukautta... Et se on voinu yhellä
tapaamisella selvittää se asiakkaan asia. (...) Sillee että me ollaan vähän
semmosessa välikädessä tavallaan et me yhdessä ollaan Kelaa vastaan.
(...) Ehkä sitä sitte on ottanu jossain määrin semmosen helpomman tien ja
tekee ite semmosia päätöksiä mitkä kuuluis oikeesti Kelalle. Mut ku ei oo
aikaa tai jaksamista sit niinku kiistellä Kelan kaa ni... Sit on ottanu ohjat
ikään kuin omiin käsiin. Vaikkei ehkä oikeesti sais.*

Aineistossani näkyy, kuinka Kelan vahvistuva asema uhkaa kaventaa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta. Kela ikään kuin määrittelee omalla toiminnallaan niitä rajoja, joiden sisällä aikuissosiaalityön asiantuntijan olisi toimittava. Eräs sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka aikuissosiaalityön rooliksi jää toimia toisaalta Kelan toiminnan paikkaajana ja toisaalta myös Kelan *talutusnuorassa*.

Kela-siirto vaikuttaa toki myös asiakkaisiin. Kela-siirto on saattanut kannustaa joitain asiakkaita itsenäisempään asioiden hoitamiseen, mutta moni ei siihen pysty. Aikuissosiaalityössä koetaan tietynlaista vastuuta näistä ihmisistä, mutta on selvää, ettei kaikkien Kela-asioissa ole mahdollista auttaa. Yhtä lailla on selvää, että osa Kelaan kohdistuvasta kritiikistä nojaa nimenomaan aikuissosiaalityön asiantuntijuuden kokemukseen. Aikuissosiaalityössä voidaan ikään kuin todeta, että me tiesimme näistä ongelmista ja asiakkaista, joille asioiminen Kelan kanssa on liian haastavaa, mutta meitä ei kuunneltu.

Eräs sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka on sellaisia ihmisiä, jotka Kela-siirron myötä ovat saaneet *”otettua itseään niskasta kiinni”* mutta toiset kuitenkin syrjäytyvät entisestään, eikä aikuissosiaalityöllä ole riittäviä resurssia pitää heitä mukana. Hän pohtii, että monelta asiakkaalta puuttuvat kansalaisuustaidot eikä heiltä ole ennen Kela-siirtoa myöskään edellytetty sellaista oma-aloitteisuutta ja toimintakykyä, joita nyt tarvittaisiin. Kela nähdään hyvin byrokraattisena järjestelmänä, joka ei keskustele eikä harkitse ja jolle ei näin ollen tulisi antaa tehtäväksi viimesijaisesta toimeentuloturvasta päättämistä.

*Viimesijainen toimeentuloturva laitetaan jollekin tollaselle byrokraattiselle
järjestelmälle joka ei niinku keskustele ollenkaan, ei juurikaan harkitse,
edellyttää et ihmisellä on vielä jonkunlaiset digitaidot. Et ihminen oikeesti
pystyy hallitsemaan elämänsä... Se palvelu on mun mielestä tuotettu*

niinku työelämässä oleville ihmisille. Ei niille jotka häthätää osaa lukea tai kirjottaa.

Kela-siirron lisäksi useimmissa haastatteluissa puhuttiin myös kuntouttavasta työtoiminnasta, joka on tullut uutena osa-alueena aikuissosiaalityön vastuulle. Aineistossa tähän muutokseen liittyvä kerronta on pääosin negatiivissävyyistä. Työtoiminnan prosessi näyttäytyy epäselvänä, samoin kuin TE-toimiston kanssa tehtävä yhteistyö. Voi myös olla, että aikuissosiaalityön asiantuntijuudelle ei oikein nähdä prosessissa paikkaa ja yhteistyö TE-toimiston kanssa näyttäytyy turhana, välttämättömänä pakkona. Aktivointisuunnitelman laatimistilanteeseen on mentävä mukaan siitä huolimatta, että TE-toimiston virkailija tuntuu tekevän suunnitelman yksin. Lisäksi puutteellinen tietämys kuntouttavasta työtoiminnasta vaikuttaa kokemukseen omasta asiantuntijuudesta, kuten sosiaalityöntekijä kuvaa seuraavassa:

Sitä asiantuntijuutta voi silloin olla heikommasti jos siinä on semmonen, että ei välttämättä tiedä kauheen hyvin, joku aihe. Niin kun nyt kuntouttava työtoiminta voi olla semmonen.

Kuntouttava työtoiminta nähdään aineistossani myös laajempänä, eettisenä ongelmana. Tätä problematiikkaa tuodaan esiin eri näkökulmista. Ajatusta siitä voidaan kyseenalaistaa, että työkyvyttömältä työttömältä jollain tapaa edellytetään kuitenkin velvoittavaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistumista. Närhi ym. (2013, 133-134) toteavat, että aktivointipolitiikkaa voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Aktivointipolitiikka voidaan nähdä työelämään pääsemisen mahdollisuuksien parantamisena tai toisaalta etuuksilla elämisen hankaloittamisena siinä määrin, että mikä tahansa toiminta näyttäytyy houkuttelevampana. Usein näitä näkökulmia ei voida täysin erottaa toisistaan – mahdollisuus esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan sisältää myös velvollisuuden sitoutua siihen sanktioiden uhall. Tällainen järjestelmälähtöinen ja epätasa-arvoinen sopimuksellisuus aiheuttaa tilanteen, jossa asiakas saattaa kokea mahdollisuuden riskinä, mikäli oma jakaminen ja toimintakyky aiheuttaa huolta. Aikuissosiaalityöntekijän kannalta tilanne on ymmärrettävästi ongelmallinen, jos työssä joutuu toimimaan vastoin omaa ammattietikkaa. Tilanteen ongelmallisuus näkyy seuraavassa kertomusepisodissa, jossa sosiaalityöntekijä kysyy, kuinka voi opastaa asiakkaita jos ei itsekään seiso asian takana.

Mut sit jos miettii... Niinku tää kuntouttava työtoiminta on semmonen mitä mä en oo tehnyt koskaan aikaisemmin. Se on ollu mulle tosi vaikee. Mä en todellakaan ymmärrä et jos on ikään kuin työkyvytön niin silti sun täytyy olla työtön työnhakija, tää on niinku ihan skeidaa. Tää on musta niin skitsoo Jotenkin että miten opastaa asiakkaita kun itekkään ei oikein ole sen takana. Ei tunnu kovin kivalta.

Saattaa myös olla, että ihmiset, joita nyt yritetään aktivoida ja saada kuntouttavan työtoiminnan piiriin ovat saaneet olla vuosikymmeniä ns. rauhassa, tekemättä mitään. Muutos saattaa siis joillekin asiakkaille olla liian jyrkkä. Aikuissosiaalityön osaksi tässä asemassa lankeaa asiakkaiden ”ruotuun laittaminen” ja ryhdistäminen.

Se on mun mielestä inhottavasti muuttunut se kontrolli tossa. Et se kuntouttavan työtoiminnan laki, kun sehän sanelee sen että mitkä ovat ne toiminnan vaihtoehdot suurin piirtein. (...) Et jotenki se ei ota huomioon sitä niinku ihmisten ongelmien syvyyttä ja sitä pitkää aikaa mikä on siel takana. Ja ku on sallittu olla tekemättä mitään. On tullu niin jyrkästi se muutos että eka ihmisten annetaan 90-luvun laman jälkeen olla ja sitte sanotaan että ei käykään enää. Et nytte kaikki ryhdistäytyy ja nyt te sossut teette sen ja laitate kaikki ruotuun.

Kuntouttava työtoiminta saatetaan myös joissain tapauksissa nähdä palkattomana työnä, mitä ei koeta oikeudenmukaiseksi. Lisäksi varsinaisena ongelmana voidaan joissain tapauksissa pitää sitä, että työkyvytön ihminen ei eläkejärjestelmän puutteiden vuoksi pääse eläkkeelle ja jää sen vuoksi systeemin vangiksi. Esimerkiksi Raunio (2004, 229) toteaa, että osalla pitkäaikaistyöttömistä syrjäytymistä ehkäisisivät parhaiten nimenomaan eläkejärjestelyt. Kaikkia työmarkkinoilta syrjäytyneitä – tai ulos lyötyjä – ei ole mahdollista enää palauttaa työelämäänsä minkäänlaisilla kuntouttavilla tai aktivoivilla toimenpiteillä. Metteri (2012, 223) kutsuu institutionaaliseksi identiteettiväkivallaksi toimintaa, jossa yksilö pakotetaan esimerkiksi työttömän sosiaaliturvakategoriaan silloin, kun oikea kategoria olisi työkyvytön. Väärä kategoria johtaa odotuksiin, joihin yksilö ei kykene vastaamaan. Sosiaalityöntekijä kuvaa tätä problematiikkaa:

Ei huomioida niitä työkyvyttömiä ihmisiä, ne on mun mielestä kans erityisen tuen tarpeessa oleva asiakasryhmä. Ne työkyvyttömät joilta edellytetään et he osallistuis työmarkkinoille jollain tapaa. Ku he ei pääse eläkkeelle. Vaikka he ei käytännös kykene mihinkään. Ni ne on se suurin solmu. Et mitä sitten... Osallistut seuraavat 40 vuotta kuntouttavaan työtoimintaan vai?

Juhila (2008a, 48) toteaa, että sosiaalityöhön vaikuttavat vahvat, vallitsevat yhteiskunnalliset, hallinnolliset ja taloudelliset diskurssit, jotka muodostavat yhteiskunnallisen puhevaruuden. Juhila kokoaa vallalla olevat diskurssit yksityisen vastuun diskurssiksi, joka perustuu mm. uusliberalismiin, kilpailukykyyn ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Raunio (2004, 223-227) puolestaan kuvaa, kuinka aktivoinnin retoriikkaa käytetään taistelussa syrjäytymistä vastaan. Aktivoiminen nimenomaan työmarkkinoille nähdään siis vastauksena yhteiskunnasta syrjäytymiseen. Ylevästä tavoitteesta huolimatta aktivointi saattaa kuitenkin johtaa yksilötasolla entistä huonompaan tilanteeseen aktivointiin liittyvän kurin, kontrollin ja sosiaalisten oikeuksien kaventumisen vuoksi. Kivipelto (2018, 35)

peräänkuuluttaa sosiaalityöltä ryhtiliikettä, mikäli sosiaalityö ei mieli olla vain osa uusliberalistista politiikkaa. Hän toteaa, että sosiaalityön tulee sanoutua irti arvoista, joita ei koe omakseen.

Positiivisemmassa näkökulmassa puolestaan kuntouttavan työtoiminnan voidaan nähdä istuvan hyvin yhteen aikuissosiaalityön asiantuntijuuden kanssa. Aikuissosiaalityön asiantuntijuudessa olennaista on esimerkiksi asiakasta eteenpäin tukeminen hyvin pienin askelin. Kuntouttava työtoiminta voidaan nähdä eräänä keinona ylläpitää asiakkaan toimintakykyä. Aikuissosiaalityössä voidaan katsoa olevan asiantuntijuutta nimenomaan sen arvioimiseen, milloin asiakas voisi hyötyä kuntouttavasta työtoiminnasta.

Ja kyl mä nään et meillä on just se osaaminen siinä, niinku mietin tätä kuntouttavaa työtoimintaa... Musta on tosi hyvä että se siirty meille. Se jotenki tiivistää aika hyvin sitä meidän semmosta... Kyllä me ollaan se taho mun mielestä joka asiakkaan elämää niinku vie jollain tavalla eteenpäin siinä vaiheessa ku ne muutokset on semmosia tosi hienovaraisia ja pieniä.

Mielenkiintoista on, että haastateltavien kerronnassa ei juurikaan näy sote -tematiikka, vaikka sote-uudistus on ollut julkisuudessa jo pitkään. Saattaakin olla, että sote-uudistus näyttäytyy edelleen niin epämääräisenä ja epävarmana, että sitä ei kovin paljon ajatella arkityössä. Voi myös olla, että aikuissosiaalityötä on vaikea asemoida uudistukseen, missä tarkoituksena on lisätä valinnanvapautta ja palveluiden tuottajia – aikuissosiaalityötä on melko vaikea yksityistää, eivätkä aikuissosiaalityön asiakkaat usein ole tilanteissa, joissa heillä olisi mahdollisuus valita haluamaansa palvelua. Aikuissosiaalityö on monissa tilanteissa välttämätöntä mutta aikuissosiaalityön tarvitseminen ei lähtökohtaisesti ole valinta, jonka asiakas olisi tehnyt, mikäli siihen olisi ollut mahdollisuus. Toisaalta, siitä huolimatta, että sote-uudistusta ei juuri mietitä arkityössä, huolta kannetaan jonkin verran jo siitä, mikä tulee olemaan sosiaalisen paikka sotessa. Tämä kertonee jonkinlaisesta kokemuksesta terveydenhuollon ylivertaisuudesta suhteessa sosiaalipalveluihin.

Mutta sillee et paljon niinku, puhutaan sotesta... Mä en oo lukenu sotejuttuja, mä en oikeesti oo lukenu niitä yhtään. Et mä ajattelin et jos sä kysyt niistä ni voi äiti mä en tiedä niistä mitään. (...) Et jotenki mä ajattelen, mä luulen että se sosiaali syrjäytyy tässä sotessakin. Tai siis jotenkin et se ei oo siinä keskiössä.

Muutos vaikuttaa myös yleisesti asiantuntijuuteen ollessaan jatkuvaa. Eräs haastateltavista kertoo työurastaan ja problematiikasta, jota liittyy siihen, kun muutos on normaali olotila. Kyse on siitä, että esimerkiksi organisaation sisällä tehdään muutoksia jatkuvasti. Jos muutos on jatkuvasti meneillään tai tulossa, se vaikuttaa väistämättä siihen, millä

tavalla työtä tehdään ja miten esimerkiksi työn kehittämiseen suhtaudutaan. Haastateltava kuvaa jatkuvaa muutoksen läsnäoloa ”aallonharjalla” olemiseksi – ollaan ikään kuin välitilassa koko ajan ja odotetaan, että tilanne rauhoittuu ja työtä päästään kehittämään. Mutta tilanne ei rauhoitu, ja aina tulee uusi muutos.

Jossakin vaiheessa se uudistus kiihtyi aikamoisella tahdilla, se organisointi... Sitä on koko ajan ollu semmosessa ajatuksessa, meidän koko organisointikin tietysti, että kohtahan se muuttuu. Kohtahan se, kohta me mennään, kohta me mennään ja toimeentulotuki siirtyy sinne ja kohta me ollaan sotessa ja... Siis se on ollu ihan jatkuvaa. Kohta me yhdistytään terveystoimien kanssa. Ku sosiaalivirastohan oli erikseen ja sit ne yhdisty terveystoimien kanssa. Ja koko ajan se on tuonu niinku muutoksia, et me ollaan koko ajan oltu semmosessa niinku aallonharjalla tieksä. Et koko ajan vaan että ei tässä kannata mitään kehittää, et sitä semmosta rauhaa ei oo ollu. Se on tän päivä trendi. Koko ajan pitää muuttua. Eihän ihmiset jaks semmosta.

Sosiaalityöntekijä toteaa, että ihmiset eivät jaks jatkuvaa muutosta. Muutoksilla onkin aina myös psykologisia vaikutuksia työntekijöihin. Vaikutukset ovat toki yksilöllisiä – siinä missä toinen on muutosten keskellä kuin kotonaan, toinen ahdistuu. Parhaimmillaan muutos on mahdollisuus uuden oppimiseen ja kehittymiseen. Muutokset edellyttävät usein sellaista oppimista ja kehittymistä, joka vaatii myös ammatillisen identiteetin uudelleenmäärittelyä. Uudelleenmäärittely on sekä sosiaalista että persoonallista, koska *identiteettineuvotteluja* käydään tiettyssä sosiaalisessa kontekstissa. (Eteläpelto ja Vähäsantanen 2008a, 43.) Identiteettineuvotteluissa omaa identiteettiä rakennetaan, usein melko näkymättömästi, suhteissa toisiin ja niihin mahdollisuuksiin, joita on tarjolla (ks. esim. Hall 1999). Eräs haastateltava kertoo, kuinka muutos mahdollisti oman asiantuntijuuden kehittämisen eikä näin ollen ollutkaan pakko vaihtaa työpaikkaa kehittyäkseen. Kerronnassa muutos näyttäytyy merkityksellisenä ja mahdollistaa identiteetin uudelleenmäärittelyn.

Mutta että jos ei tätä muutosta ois niin... Oli ihan hyvä että se muuttu se työ ja pakotti muuttumaan. Ja mulla on aina se ollu että jos joku siinä työssä ei innosta enää nii sitte lähtee toisiin tehtäviin että oppii uutta. Että sillä tavalla oon kehittänyt ittee että lähteny toisiin tehtäviin että oppii muuta.

Negatiivisemmin muutokset voivat vaikuttaa esimerkiksi niin, että kokemus omasta asiantuntijuudesta horjuu. Eteläpelto ja Vähäsantanen (2008a, 28) huomauttavatkin, että jatkuva muutos ja vaatimus muuntautumiseen voi vaikuttaa yksilöön kielteisesti, erityisesti jos samaan aikaan ei ole tarjolla riittävästi esimerkiksi sosiaalista tukea. Tällöin työntekijä saattaa uupua ja kokea voimattomuutta sekä vieraantumista. Seuraavassa sosiaalityöntekijä kuvaa asiantuntijuuden horjumista kertomalla, kuinka joskus on kokenut hallitsevansa työnsä, mutta nyt ei ole se aika:

On ollu sellasia aikoja et on tuntunu et mä hallitsen tämän. Nyt ei ole se aika. (...) Tulee tietysti sellasia asioita eteen mihin mulla ei ole niinku vastausta. Ja mä yritän löytää sen vastauksen jostakin ja sitä ei löydy muualtakaan. Vaan mun täytyy se vaan jollakin tavalla sitten se ohjaus antaa asiakkaalle.

Toisaalta, aineistossa nousee esiin myös näkökulma siitä, että itse asiassa muutosten merkitys ei olekaan välttämättä kovin suuri. Muutokset vaikuttavat osaltaan siihen, miten työtä tehdään mutta työn varsinainen sisältö ei muutu. Kyse on edelleen asiakaskunnan tarpeisiin vastaamisesta, eivätkä nämä tarpeet yhtäkkisesti muutu. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka asiakaskunnassa nähtävät ongelmat ovat rakenteellisia ongelmia, minkä vuoksi ne pysyvät jossain määrin samana aina, muutoksista huolimatta.

Vastaavasti toimeentulotuen Kela-siirtokaan ei tee asiakkaiden ongelmista ”vähemmän taloudellisia” vaan köyhyys kytkeytyy edelleen moniin elämän ongelmiin. Asiakkaiden ongelmien taustalla vaikuttavat monet rakenteelliset epäkohdat, ja niin kauan kun rakenteellisiin ongelmiin ei saada vastauksia, asiakkaiden ongelmat eivät juurikaan muutu.

Ne ihmisten elämänhallinnan ongelmat, kriisiytymiset ja muut niin eihän ne mihinkään oo poistunut. Et jotka on aina liittyny siihen perustilanteeseen toimeentulotuessakin. Eli ylikalliisiin vuokriin, lääkekustannusten huomiointamiseen, tällain...

Muutoksessa mielenkiintoista onkin tietynlainen jännite muutoksen ja muuttumattomuuden välillä. Muutos on jatkuvaa, yhteiskunta muuttuu, organisaatiouudistuksia tehdään jatkuvasti. Samaan aikaan on kuitenkin läsnä myös tietty muuttumattomuus. Muutosten keskellä esimerkiksi työssä kohdattavat asiakkaiden ongelmat pysyvät melko samankaltaisina. Lisäksi organisaatio itsessään on jähmeä muuttumaan, mikä on myös paradoksaalista. Vaikka uudistuksia tehdään jatkuvasti, tietyt käytännöt ja byrokraattiset toimintatavat ovat kuitenkin äärimmäisen hitaita muuttumaan. Onnismaa (2008b, 128) toteaa, että organisaatioissa käytetään usein melko suoraviivaista ongelmanratkaisumallia mutta käytäntö on silti ”monimutkaisella tavalla monimutkaista”. Suoraviivainen tieto tarvitseekin rinnalleen hiljaista tietoa, joka on luonteeltaan kokemuksellista, pohdiskelevaa ja paljastavaa. Tällaista tietoa nousee esimerkiksi aikuissosiaalityön arjesta.

Raha on kestokysymys

Aikuissosiaalityö on toimintana toisaalta vakiintunutta, mutta kuitenkin jatkuvassa muutos- ja murrostilassa ammattikäytäntöjen, tehtävien ja tavoitteiden osalta. Erityisesti toimeentulotukityön vähentyminen on johtanut pohtimaan, mitä on ”oikea” aikuissosiaalityö. (Kananoja ym. 2011, 171-286.) Aikuissosiaalityö on pyrkinyt tekemään tietynlaista pesäeroa ”rahan jakamiseen” jo pitkään, ja toimeentulotuen Kela-siirron myötä etäisyyttä toimeentulotukityöhön myös saatiin. Toimeentulotukityöstä puhuttiin myös haastatteluissa. Aineistossa nousevat tietyllä tapaa esiin kolikon molemmat puolet – rahalla on merkitystä, mutta toimeentulotukityöksi leimautuminen kapeuttaa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta.

Aikuissosiaalityön asiakaskunnassa lähes kaikki ongelmat kytkeytyvät jollain tavalla rahaan ja sen puutteeseen – ja usein myös nimenomaan raha-asioissa aikuissosiaalityö voi kaikkein konkreettisimmin auttaa myöntämällä harkinnanvaraista toimeentulotukea. Sosiaalityöntekijä pohtii, kuinka toimeentulotuen Kela-siirron avulla haluttiin päästä rahasta eroon mutta se ei ole mahdollista, koska raha liittyy lähes kaikkiin tilanteisiin:

Hirveen usein ne asiat missä me niinku voidaan heti konkreettisesti auttaa on raha. Et vaikka haluttiin et se toimeentulotuki siirtyy sinne Kelaan ja ajateltiin et nyt me päästään eroon siitä rahasta. Mä en näe sitä niin, mä näen että melkein joka ikiseen asiaan liittyy jollakin tavalla raha.

Osa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta on monimutkaisten syy-seuraus -suhteiden analysoiminen. Köyhyys on usein osa ongelmia, mutta se saattaa vaihdella, onko köyhyys ennemmin muiden ongelmien syy vai seuraus. Mikäli keskeisenä ongelmana on lähinnä köyhyys, voidaan harkinnanvaraisella tuella parantaa asiakkaan tilannetta.

Se mikä meidän asiakkaita yhdistää vaikka ne on monella tavalla heterogeeninen porukka niin on se toimeentulotuki eli pienituloisuus, vähävaraisuus, köyhyys. Se on semmonen kestokysymys aina, kun puhutaan huono-osasuudesta ja sosiaalityöstä ja eriarvoisuudesta että missä määrin köyhyys on muiden asioiden syytä, niinku päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, velkaantuminen...Ja missä määrin se on taas päinvastoin.

Raha-asiat tuovat asiakassuhteeseen myös omanlaistaan jännitettä, jota työntekijän tulisi osata tunnistaa. Puhutaan esimerkiksi *urbaanista oveluudesta*, jonka avulla haastavassa tilanteessa olevat pyrkivät pärjäämään toimiessaan esimerkiksi eri viranomaisten kanssa. Urbania oveluutta voidaan nyky-yhteiskunnassa tarvita esimerkiksi sosiaaliturvajärjestelmässä (Hankamäki 2005, 382). Myös aikuissosiaalityö saattaa olla ovelan toi-

minnan kohteena ja tulla huijatuksi – asiakkaat saattavat esimerkiksi hyödyntää työntekijöiden vaihtuvuutta ja saada siten tukea vuokravelkoihin toistuvasti, kuten sosiaalityöntekijä seuraavassa kertoo:

Aikuissosiaalityö on semmonen, jopa paradoksaalinenkin juttu että... On samaan aikaan sitä raha-asioiden käsittelyä ja sitte myös se muun elämän ongelma ja siihen voi liittyä semmosta, niinku vuokravelkakeissit on ja hää-tökeissitkin, monesti toistuvia. Voi olla muutaman vuoden välein toistuvia. Et siinä työntekijä vaihtuu monta kertaa matkan varrella ja asiakkuus lopetetaan monta kertaa matkan varrella. Ja silti tai ehkä juuri siksi siitä on tullu toimintamalli ihmiselle. Enkä mä sano että siitä on välttämättä tullu toimintamalli mutta se voi vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen ja se on nimenomaan sitä stigmatisoitumista mitä ei sais tapahtua. Et ihminen niinku, sillä on takaraivossa se tieto että sossu myöntää ehkäsevää vuokravelkoihin. Peliongelmaisilla tää on erityisen iso problematiikka koska nehan uhkape-laa. Entä jos ne uhkape-laa meidänkin kanssa? Jättää vuokransa maksamatta sen takia että ne niinku pelaa sitä pokeria meidänkin kans. Ja siinä jos joku uus työntekijä tulee semmosen pelurin kans vastakkain niin, siinä voi olla myös hyväksikäytön mahdollisuus.

Jokinen ym. (2004, 11) puhuvat identiteettien rakentamisesta ja siihen liittyvästä vallasta, jolloin toisilla on valtaa määritellä ja toiset tulevat ikään kuin määritellyiksi esimerkiksi marginaaliin. Sosiaalityöntekijät voivat asiantuntijuutensa nojalla ”määritellä” asiakkaita päihdeongelmaisiksi tai huono-osaisiksi. *Vastapuheen* avulla ”määritellyiksi tulleet” voivat vastustaa ja horjuttaa itseensä kohdistuvia määritelmiä erilaisin puhetavoin sekä myös ei-kielellisin toimin. Juhila (2004, 20) tarkastelee vastapuhetta liittyen erityisesti leimattuun identiteettiin, johon kategoriana liittyy hyvin negatiivisia luonnehdintoja. Valokivi (2004, 115) puolestaan toteaa, että esimerkiksi rikolliset teot voidaan myös nähdä tietynlaisena vastapuheen muotona yhteiskuntaa ja sen normeja kohtaan.

Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat usein tulleet määritellyiksi monin tavoin negatiivisesti, jolloin kenties vastapuhe saa muodon viranomaisen kanssa asioidessa siten, että sosiaalityöntekijöiden kanssa ”pelataan” ja yritetään saada ylimääräistä rahallista tukea. Toisaalta, edellinen kertomusepisodi osoittaa myös sen, että sosiaalityöntekijällä voi olla kategorisoinnin seurauksena syntyneitä oletuksia (”siitä on tullu toimintamalli ihmiselle”), joiden tunnistamista voidaan pitää tärkeänä.

Toisaalta raha-asioiden hoitaminen voidaan nähdä myös aikuissosiaalityön asiantuntijuuden ja profession kannalta negatiivisena asiana. Eräs haastateltavista kertoo, kuinka toimeentulotuen Kela-siirron myötä aikuissosiaalityöltä lähti taloudellisen tuen leima pois, mikä puolestaan nostaa profession asemaa ja laajentaa asiantuntijuutta. Lisäksi Kela-siirron myötä harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntäminen näyttäytyy entistä

enemmän asiantuntijuutta vaativana työvälineenä eikä vain rahan jakamisena, joka helposti mielletään vähemmän asiantuntijuutta vaativaksi toiminnaksi.

Aattelen et se on ollu hirveen hyvä. Meiltä lähtee se semmonen taloudellisen tuen leima pois. Nyt se on mun mielestä, noi täydentävä ja ehkäisevä on tosi hyvä työväline, se nostaa meidän profession asemaa. Ja pystytään antamaan asiakkaille, me ollaan se taho joka voi antaa kokonaisvaltaista palvelua eikä pelkästään sitä rahaa myöntää. Eikä meitä sit mielletäkään enää vain siksi.

Kuntien ”perussosiaalityössä” kysymys erikoistumisesta on ollut pitkään esillä, liittyen myös rekrytointiongelmiin, työn houkuttelevuuteen ja vaikeuteen löytää päteviä sosiaalityöntekijöitä. Isoissa kunnissa tietynlaista erikoistumista tapahtuukin helpommin kuin pienissä kunnissa, ja esimerkiksi Helsingissä aikuissosiaalityö on erillinen sosiaalityön ”osa-alue” vammaissosiaalityön, lastensuojelun ja psykiatria- sekä päihdepalveluiden rinnalla. Tällaisessa jaottelussa kuitenkin usein nimenomaan aikuissosiaalityö ja siihen liittyvä toimeentulotukityö nähdään vähemmän vaativana ”rahan jakamisena”, vaikka todellisuudessa kyse on ammatillisesti hyvin haastavasta työstä. Kyseinen ajattelutapa johtaa kuitenkin statuseroihin eri toimintayksiköiden ja ammattikuntien välillä, jolloin myös asiakkaat tulevat leimatuiksi ammatillisesti kiinnostaviksi tai vähemmän kiinnostaviksi. (Raunio 2004, 43-36.)

Onkin kiinnostavaa, että Viitasalo (2018, 95-98) ehdottaa taloussosiaalityötä erääksi sosiaalityön asiantuntijuuden osa-alueeksi. Taloussosiaalityö pitää sisällään laaja-alaisesti erilaisia talous- ja toimeentulokysymyksiä. Keskiöön nousee taloudellinen toimintakykyisyys, jota sosiaalityön tulisi erilaisin keinoin tukea. Perinteisesti toimeentulotukityö ja psykososiaalinen työ on erotettu toisistaan hyvin voimakkaasti. Viitasalo (2018, 98) huomauttaakin, että tällaisista totutuista käsityksistä olisi hyvä jossain määrin irtautua uusien työtapojen kehittämiseksi.

7 HENKILÖKOHTAISEKSI MUUTTUVA ASIAANTUNTIJUUS

Sosiaalityön asiantuntijuus on luonteeltaan henkilökohtaista, vahvasti persoonaan kytkeytyvää. Sosiaalityö on ihmissuhde- ja tunnetyötä, jota tehdään ammattietiikkaan ja arvoihin perustuen, vaikeissa tilanteissa olevien asiakkaiden parissa. Näin ollen oma asiantuntijuus ei ole jotakin etäällä olevaa, vaan se tulee iholle. Vaikka sosiaalityöntekijät

ovat virassa, asiantuntijuus ei ole jotakin virkamiesmäistä vaan hyvin henkilökohtaisella tavalla läsnä sosiaalityön käytännöissä.

Aikuissosiaalityö on tunnetyötä

Tunteet liittyvät työhön hyvin kokonaisvaltaisesti – kyse on esimerkiksi työntekijän omasta työhyvinvoinnista sekä toisaalta asiakastyön laadusta. Työssä kohdattavat tilanteet voivat olla erittäin kuormittavia ja tunteita herättäviä, minkä vuoksi kyky tunteiden säätelyyn ja työstämiseen on tärkeää. Tunteiden säätelyn taidot vaikuttavat siihen, millä tavoin työntekijä kykenee toimimaan asiakastyössä, jossa asiakkaan kohtaamisen ohella käytetään myös virkamiesaseman tuomaa valtaa. Keskiöön nousee mahdollisuus ja kyky reflektoida työtä sekä yksin että yhdessä keskustellen. Reflektiivisyys merkitsee valmiutta työn kehittämiseen, toiminnan lähtökohtien kriittiseen tarkasteluun sekä toisin toimimisen mahdollisuuksien löytämiseen (Salonen ja Karvinen-Niinikoski 2007, 19). Sosiaalityöntekijä kuvaa seuraavassa kertomusepisodissa, kuinka erityisesti kohtuuttomien ja epäoikeudenmukaisten tilanteiden kohtaaminen työssä herättää tunteita. Kerronnassa korostuu erityisesti arvojen merkitys. Kun työtä tekee arvojen vuoksi, tunteet ovat aina mukana.

Kyllähän tää tunnetyötä on (...) Omalla persoonallahan tässä, erityisesti semmoset ihmiset jotka omien arvojen takia tekee tätä työtä ni, kyllähän siinä sillai tunteet on aina mukana. Ja sit sitä säätelee sillai, omia tunteitaan. Semmonen kohtuuttomuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kokemushan tässä tietysti on, en mä tiedä onkse tunne, kai se on tunne. Että kun me nyt kohdataan ne ihmiset, kohdataan ne yksinäiset eläkeläismummot joille Kela ei oo myöntänyt niitä lääkkeitä vaikka niille on aiemmin ollu jatkuvasti maksusitoumus voimassa apteekissa. Niin kenessä se nyt ei herättäis niinku tunteita.

Leena Eräsaari (1990, 6-8, 22) toimi 70- ja 80- lukujen vaihteessa aikuissosiaalityössä ja toteaa työuraa muistellessaan, että päällimmäisenä työkokemuksesta tulee mieleen tunne-elämän kuormitus. Hän kertoo tunteneensa muun muassa voimattomuutta sekä ylivoimaista työpainetta. Juhilan (2011, 138) mukaan sitoutuminen asiakkaan auttamiseen tuo mukanaan kokonaisen tunneskaalan ja lisää myös uupumusriskiä. Ratkaisuja tähän on haettu ääripäistä, toisaalta tunteiden irrottamisesta työstä kokonaan, ja toisaalta omien tunteiden tunnistamisesta ja erittelemisestä (Juhila 2011, 139). Ihmissuhdeammattissa asiantuntijuutta ei kuitenkaan voida samaistaa järkipäiseen professionaaliseen ammattitaitoon – sen sijaan tarvitaan tunnekokemusten käsitteellistämisen taitoa ja reflektiivisyyttä, jossa yhdistyvät sekä järki että tunteet (Forsberg 2002, 304).

Asiakkaat itsessään voivat herättää joskus voimakkaitakin tunteita työntekijässä. Sosiaalityöntekijän kerronnassa näyttäytyy tärkeänä tunteiden tiedostaminen, jotta psykososiaalisen tuen antaminen asiakkaalle on mahdollista. Mikäli työntekijä ei osaa tunnistaa omia tunteitaan ja työstää niitä, se vaikuttaa kykyyn antaa asiakkaalle tämän tarvitsemää psykososiaalista tukea. Pahimmassa tapauksessa asiantuntijuus ikään kuin karsisee, ja työntekijä toimii epäammattillisesti, esimerkiksi provosoituen asiakastilanteessa.

Asiakkaathan herättää hirveen paljon tunteita. Jos sä et tiedosta sun tunteita niin, toki joku asiakas herättää jonkun tunteen eikä se ole kenenkään vika, sen voi huomata niin että meinaa provosoitua vaikka ja täytyy tsemppata tosi paljon. Jos niitä asioita ei yhtään tiedosta niin ei pysty antamaan asiakkaalle psykososiaalista tukea.

Eräänä keskeisenä riskinä sosiaalityössä voidaan pitää kyynistymistä. Aineistossani kyynistymisen ehkäisemistä pidetään tärkeänä. Kyynistymistä aiheuttaa esimerkiksi se, että asiakkaiden auttaminen ei olekaan aina, syystä tai toisesta, mahdollista. Lisäksi asiakaskunnassa ilmenevät ongelmat voivat ajan mittaan kuormittaa työntekijää, jos mahdollisuutta tunteiden työstämiseen ja refleктоimiseen ei ole. Seuraavassa kertomusepisodissa syy kyynistymiseen paikantuu ikään kuin yksilötasolle, työntekijän herkkyyteen. Toisaalta, kyynistymisen ennaltaehkäisemisen nähdään olevan myös esimiehen ja työyhteisön vastuulla:

Ne on monesti semmosia herkkiä ihmisiä jotka kyynistyy, jotka menee töihin ja haluaa auttaa asiakkaita mutta asiakkaat voi olla aika rasittavia ja raskaita ja sitten niitä kokemuksia otetaan henkilökohtaisesti: en pystynytkään auttamaan ja asiakas oli epäkohtelias... Siinä kyynistyy. Ja kun tietyn marginaalin kanssa on tekemisissä niin siinä varmaan toistuu tietyt asiat ja ilmiöt, nousee viikoittain omassa asiakaskunnassa. Jos ei pysty yhtään suhteuttamaan mistä ne johtuu jne. niin kyynistyy. Jos ei yhtään reflektoi eikä saa pomolta tukea, työkavereilta tukea ja on vähän liikaa töitä niin sit se on selviö et se kyynistymisen tie lähtee.

Sosiaalityöntekijä kertoo erityisesti siitä, kuinka merkityksellistä on asioiden suhteuttaminen ja refleктоiminen. Reflektiivisyyden avulla voidaan tunnistaa erilaisia vaihtoehtoisia ja ristiriitaisiakin diskursseja, joita asiakastilanteissa kohdataan. Kertomusepisodissa voidaan esimerkiksi tunnistaa diskurssi, jossa asiakas on marginaalissa – onko hän marginaalissa omasta syystään, vain rakenteellisten tekijöiden vuoksi? (ks. Juhila 2011, 181.) Juhila (2011, 189) kutsuu tällaista asiantuntijuutta kyvyksi jäsentää reflektiivisesti niitä ongelmatulkintoja, joita kohtaamisissa tuotetaan. Aineistossani reflektiivisyys yhdistyy myös hiljaiseen tietoon sekä ”mutu-tuntumaan” – ilman refleктоimista työssä saattaa liiallisesti tukeutua tunneperusteiseen mutu-tuntumaan: *Kohtelenhan asiakasta hyvin*

enkä oman tunteen perusteella? Väkinsihän välillä tekee hiljaisen tiedon ja mutu-tuntumankin perusteella mutta ois niinku, sitä pitäis muistaa reflektoida riittävästi.

Kyynistyminen vaikuttaa työyhteisössä monin tavoin negatiivisesti ja itseään ruokkivasti. Esimerkiksi asiakkaista puhutaan epäkunnioittavaan sävyyn, mikä on omiaan lisäämään negatiivisuutta työyhteisössä. Selvää on, että kyynisyys voi myös vaikuttaa asiakkaiden saamaan palveluun ja siihen, millä tavoin työntekijä kohtaa asiakkaan. Mikäli lähtökoh- taisena oletuksena on, että asiakkaat kuitenkin huijaavat, ei maaperä ole kovin hedel- mällinen laadukkaalle asiakastyölle. Tämä vaikuttaa myös asiantuntijuuden kokemuk- seen liittyvään ammattiylpeyteen, johon sosiaalityöntekijä tulkintani mukaan viittaa seu- raavassa kertomusepisodissa. Hän tuo esiin, että työssä tulisi olla ”tietty taso”. Huomi- onarvoista on, että tämä taso tulisi olla koko työyhteisöllä, ei vain yksittäisellä työnteki- jällä. Kyynistynyt työyhteisö siis ikään kuin turmelee myös yksittäisen työntekijän koke- muksen omasta työstään.

Et meil ei ois semmonen et riittää et asiakasta autetaan jotenkin vaan oikeesti ois semmonen niin kun tietty taso siinä tehtävässä työssä. Että asiakkaista ei puhuta ihan miten sattuu, niistä puhutaan kunnioittavasti. Se on niinku semmonen lähtökohta. Ja semmoseen puututtais... (...) Tii- missä ei sais olla semmosta kyynistynyttä jengiä. Siihen pitäis olla nolla- toleranssi. (...) Pitäs olla et meillä saa kaikki sanoa ja ollaan ees suunnil- leen samaa mieltä lähtökohdista ja arvomaailmasta ja että asiakkaan eteen tehdään näitä asiota. Eikä silleen että tuo nyt huijaa kuitenkin ja tehdään hylkäävä päätös.

Tunteet työssä liittyvät myös valtaan, joka on keskeinen elementti sosiaalityössä. Edelli- sessä aineistokatkelmassa kyynistyminen johtaa leimaamaan asiakaskunnan epärehel- liseksi (”tuo nyt huijaa kuitenkin”), jolloin on selvää, ettei vallankäyttö ole kestävällä poh- jalla. Vallan käyttäminen edellyttää eettistä herkkyyttä ja kykyä puntaroida omaa toimin- taa kriittisestikin. Vallankäyttöön liittyvät kiinnostavalla tavalla myös kokemukset varmuu- desta ja epävarmuudesta. Tietyllä tapaa voisi olettaa, että asiantuntija haluaisi kokea olonsa varmaksi omassa työssään. Kuitenkin myös epävarmuuden kokemukset ovat merkityksellisiä, koska ne pysäyttävät ja haastavat pohtimaan omaa toimintaa. Sosiaali- työntekijä kertoo, kuinka *valta sokaisee*. Sen vuoksi hänen mielestään *on hyvä, että on vähän epävarmuutta*. Epävarmuus siis auttaa ehkäisemään vallan sokeuttavaa vaiku- tusta. Seuraavassa katkelmassa sosiaalityöntekijä puolestaan pitää tärkeänä, että valtaa käyttäessään työntekijä pysyy herkkänä asiakkaiden tilanteille. Mielenkiintoista on, että vallan nähdään tässä liittyvän lähinnä toimeentulotuen myöntämiseen. Pohdinnan ar- voista mielestäni onkin, tunnistavatko sosiaalityöntekijät myös piiloisia vallankäytön muotoja työssään.

Meillä se valta on lähinnä sitä et myönnetään toimeentulotukea mut just semmonen, että teinkö mä oikeudenmukaisia päätöksiä keskenään samankaltaisissa tilanteissa oleville asiakkaille. Jaksanko mä olla riittävän herkkänä niitten asioille.

Esimerkiksi päätöksenteko ei saisi perustua pelkkään tunteeseen, ja omaa vallankäyttöä pitäisi pystyä refleктоimaan. Epävarmuuden kokemus ohjaa parhaimmillaan keskustelemaan asioista muiden kanssa, jolloin oma näkökulma laajenee. Aineistossani kerrotaan, kuinka *jos on vähän epävarmuutta niin sitä tulee keskusteltua työkavereitten ja pomon kaa ja saa uusia näkökulmia.*

Kyse on myös oman asiantuntija-aseman ja sen mukanaan tuoman mandaatin arvostamisesta sekä käyttämisestä asiantuntevasti ja kunnioittavasti, kuten sosiaalityöntekijä seuraavassa kertomusepisodissa tuo esiin. Tämä kytkeytyy varmasti myös ammattiylpeyden kokemukseen – työhön liittyvään valtaan tulisi suhtautua vastuullisesti.

Mä aattelen et, koska me tehdään heikompiensaisten ja köyhien kanssa työtä niin et me suhtauduttais silleen kunnioittavasti siihen mandaattiin mikä meillä on.

Yksilötason tunnetyöskentelyn lisäksi tarvitaan myös yhteistä keskustelua sekä työssä jaksamisen että asiantuntijuuden kehittämisen edistämiseksi. Tunteista puhuminen ja niiden käsitteleminen on samaan aikaan olennainen osa työtä, mutta myös tietyllä tapaa uhka omalle asiantuntijuudelle, mikäli työyhteisön ilmapiiri ei ole tarpeeksi turvallinen herkistä asioista keskustelemiseen. Sosiaalityöntekijä kuvaa seuraavassa, kuinka tunteista puhuminen voi asettaa työntekijän haavoittuvaiseen asemaan.

Meillä on puhuttukin tunteista, ja asiakkaiden herättämistä tunteista. (...) Se voi olla myös työnohjauksellinen juttu mutta myös ihan työpaikalla, että puhuttais niistä, vaikka yleisellä tasolla, millaisia tunteita herää tietyissä tilanteissa, mitkä tilanteet erityisesti haastaa tai painaa. Mut kylhän se asettaa aika haavoittuvaiseen asemaan työntekijän, varsinkin jos tiimissä ei kaikkien kanssa välttämättä yhteistyö suju niin ei ehkä halua kauheesti avata, herkkä alue. Mutta kuuluu tosi olennaisesti työhön.

Sosiaalityöntekijä viittaa myös työnohjaukseen, jota käytetään vaativissa ihmissuhteissa keinona ammattitaidon sekä ammatillisen kasvun ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Työnohjaus on myös jatkuvasti vahvistuva instituutio, jonka teoriaperinne kiinnittyy erityisesti terapeutiseen työhön. Sosiaalityötä voidaan pitää erityisen työnohjauksellisenä ammattina, koska kyse on sekä vaativasta ihmissuhdetyöstä että yhteiskunnallisesta muutostyöstä. Työnohjaus toimii tällöin tilana pohtia kriittisesti ammatillista toimintaa,

myös laajemmin yhteiskunnallisessa kontekstissaan, ja saada tukea siihen. Huomionarvoista tosin on, että työnohjauksessa on painotettava myös yhteiskunnallisen toimijuuden ja asiantuntijuuden rakentumista, jotta työnohjauksella ei pyritäisi ainoastaan sopeuttamaan työntekijöitä vallitsevaan olotilaan. (Karvinen-Niirikoski ym. 2007, 7, 22.)

Työssä jaksamisesta huolehtiminen on sosiaalityössä erityisen tärkeää. Jaksamisen ongelmat vaikuttavat työntekoon monella tavalla. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka väsynyt tai ahdistunut tai ylityöllistetty työntekijä ei jaksa olla enää kovin luova. Osa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta onkin kyky huolehtia omasta jaksamisesta. Tämä voi ilmetä esimerkiksi tietynlaisena työn rajaamisena ja oman vastuun rajallisuuden tunnistamisena:

Mä aattelen vaan et me tehään parhaamme ja meillä on resursseja johonki tiettyyn pisteeseen asti ja me toimitaan niitten mukaisesti. Ja sit et koska on aikuiset ihmiset kyseessä niin se vie multa jotenkin paljon sitä vastuuntuntoa kuitenkin pois. (...) Uskon siihen et ne ihmiset kuitenkin pärjää siis sillee ettei tarvii niinku yhdessä päivässä hoitua kaikki asiat. Koska ehkä ne on ne asiat jotka stressaa eniten, just semmoset akuutit.

Haastateltava kuvaa hyvin sitä, kuinka myös aikuissosiaalityön vastuulla on rajansa – teemme parhaamme ja se riittää. Olennaista on kyky määritellä, milloin kyse on akuutista asiasta ja milloin ei. Asiakkailla kun on usein kiire siitä huolimatta, onko tilanne aidosti akuutti vai ei. Lisäksi aikuissosiaalityössä jaksamisessa voi auttaa se, että kyse on aikuisista ihmisistä, joiden voidaan ajatella viime kädessä olevan vastuussa omasta elämästään. Mutta kuinka sitten käy, jos sosiaalityö kuitenkin kuormittaa liikaa? Tästä kertoo sosiaalityöntekijä seuraavassa kertomusepisodissa:

Se saattaa herättää myös semmosta, että sitä alkaa niinku tyytymään siihen tilanteeseen. Et ku mä en voi kumminkaan tälle mitään. Tulee vähän semmonen tunteetonkin sit ehkä, jopa. Et jotta pärjää tässä ni pitää tietyllä tavalla ruveta kovettamaan itseänsä. (...) Et oisko se sitte helpompaa jaksaa tässä työssä sillä tavalla. Vai oisko se sit just se minkä takia ei jaksais. Et muuttuis niinku enemmän semmoseksi virkailijaksi.

Jos siis sosiaalityöntekijä ”epäonnistuu” omien tunteidensa käsittelemisessä, on aineistoni perusteella kauhuskenaariona kyynistyminen, väsyminen sekä muuttuminen ”semmoseksi virkailijaksi”. Yleisesti viitataan Jorma Sipilään (1996, 213, 221), joka on jaotellut sosiaalityön työmuodot byrokratiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Nimensä mukaisesti byrokratiatyössä korostuu virastolähtöinen byrokratia, kun taas palvelutyössä painopiste on ohjauksessa sekä neuvonnassa ja psykososiaalisessa työssä orientaatio on terapeuttisempi. Erityisesti byrokratiatyö on nähty sosiaalityön professio-aseman kannalta ongelmallisena, ja professionalismin nähdään kuuluvan vahvemmin

palvelu- ja psykososiaaliseen työhön. Sosiaalityöntekijän kauhukuva, muuttuminen *vir-kailijaksi*, kertoo siitä, kuinka byrokratiatyö näyttäytyy epätoivottavana tekemisen tapana. Toisaalta Raunio (2004, 131) osuvasti huomauttaa, että tietty sosiaalityön toimipiste ei kaavamaisesti määrittele siellä tehtävää työtä, vaan myös ammattilaisen asiantuntemuk-sella on tässä merkitystä. Näin ollen esimerkiksi byrokraattisessa ympäristössä tehtävän työn ei tarvitse olla läpeensä kasvotonta, organisaatiolähtöistä ja byrokraattista – byro-kraattinen ympäristö ei siis välttämättä pakota muuttumaan virkailijaksi.

Riittämättömyys luo tarpeen kehittyä

Kuten edellä on käynyt ilmi, aikuissosiaalityön asiantuntijuus on hyvin kokonaisvaltaista ja monimuotoista. Onkin selvää, että asiantuntijuus ei voi perustua yksittäiseen tekijään, kuten yliopistokoulutukseen. Yliopistokoulutus on kuitenkin eräs osa sitä perustaa, jolle asiantuntijuus rakentuu. Eräs haastateltavista kertoo koulutuksen tuoman asiantuntijuu-den olevan erityisesti kykyä tarkastella asioita monista eri näkökulmista.

Meil on niinku se asiantuntijuus ja mä oon sitä mieltä että koulutus tuo sen. Mut mä oon aina nähny sen koulutuksen tuoman, niinku minkä se tuo, se auttaa sua näkemään asioita monelta eri kantilta ja auttaa suvaitsemaan ja näkemään et mikään asia ei oo niin yksioikoinen.

Koulutus ei anna välttämättä kaikkea sitä sisällöllistä osaamista, jota aikuissosiaalityössä tarvitaan. Itse asiassa työelämä saattaa alussa näyttäytyä melko hurjana siitä huoli-matta, että yliopistotutkinto on takana. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo vasta käytännössä kunnolla tajunneensa, että *mitä täällä oikein tapahtuu*. Koulutus saattaa toisaalta myös vahvistaa kokemusta siitä, että oma asiantuntijuus on huteralla pohjalla – koulutukselta on kenties odotettu enemmän kuin lopulta on saatu. Sosiaalityöntekijä kertoo heti val-mistuessaan kokeneensa, että ei saanut koulutuksesta kaikkea tarvittavaa tietoa:

Mulla oli jo siinä vaiheessa ku valmistuin niin semmonen olo että eihän tästä koulutuksesta saanu niin kun sisällöllistä tietoa asiakkaan kohtaami-siin ja kaikkeen mitä siinä pitäis tietää.

Vaikka sosiaalityö onkin yliopistokoulutuksella tehtävää työtä, aineistossani pidetään asi-antuntijuuden kannalta tärkeänä erityisesti kokemusta sekä työelämässä tapahtuvaa, jatkuvaa osaamisen kehittämistä esimerkiksi koulutusten kautta. Työssä ajan myötä ke-hittyvä kokemus voi pitää sisällään hiukan tylsän kuuloisestikin erilaisten sääntöjen, ra-jojen ja normien oppimista. Tämä on kuitenkin tärkeää työssä, joka on usein kaoottista.

Paradoksaalisesti myös säännöistä joustaminen on helpompaa, mikäli pohjalla on vankka kokemus työn rajoista, kuten sosiaalityöntekijä seuraavassa kertoo:

Ensimmäisenä ehkä tän kaltaisessa työssä niin on ne säännöt ja normit ja rajat, niinku on kultaakin kalliimpaa. Koska tää näyttäytyy aika kaoottisena. Niin paljon erilaisia tilanteita ja työtehtäviä. Pitää niinku, jotta pää pysyy kasassa... Esimerkiks toimeentulotuen laskelma ja periaate on hyvä ymmärtää. Koska sitte ku tietää nää, tavallaan sen ydinsisällön, niin sitten pystyy tekemään harkintaa paljon enemmän. Eli just esimerkiks ehkäsevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntäminen. Ja sitä enemmän osaa myös joustaa.

Kokemuksen kautta hankitaan myös monia työssä tarvittavia tietoja ja taitoja, joita ei opeteta yliopistossa. Aineistossani esimerkkitilanteina mainitaan häätöprosessi ja sähköjen katkeaminen. Nämä tilanteet näyttäytyvät käytännön työssä usein, ja niihin liittyvä osaaminen on hankittava kokemuksen kautta.

Aineistoni perusteella yliopistokoulutuksen puutteena nähdään erityisesti erikoistuneeman, sisällöllisen tietopohjan luominen. Tärkeää olisi, että organisaatiossa panostettaisiin laadukkaaseen täydennyskoulutukseen, koska pelkän pohjakoulutuksen ei voi ajatella antavan kaikkea tietotaitoa, jota työssä vaaditaan. Seuraavassa kertomusepisodissa näkyy, kuinka sosiaalityöntekijä kaipaasi työhön vahvempaa tietopohjaa. Kerronnassa tämä asiakaskuntaa koskeva tietopohja jää ikään kuin yhteiskuntapoliittisen näkökulman jalkoihin.

Ihan semmosta tietopohjaa, just niinku mielenterveys, päihdeongelmat... Siis se on kuitenkin tosi vähäinen se tietopohja millä sitä työtä tekee, et pitäis olla paljon enemmän. (...) Et mun mielestä kaikkien pitäis tietää vähän enemmän. Se on aika semmonen perusjuttu. Mut kun tilanne on tää et meidät on koulutettu tällä lailla niinku enemmän siitä yhteiskuntapoliittisesta näkökulmasta.

Sipilä (2011) on selvittänyt tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudestaan. Tutkimuksessa lähtöoletuksena oli, että keskeisimmät sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet ovat tieto, taito ja etiikka. Sosiaalityössä tarvitaan teoreettista tietoa ilmiöiden hahmottamiseen, tiedon valikointiin ja organisointiin sekä laaja-alaiseen ymmärrykseen. (Sipilä 2011, 13-14, 22-23.) Teoriatieto ja käytäntötieto ovat osaamisen perustana ja yhdistyvät kokemustietoon, johon sisältyy myös hiljainen tieto. Sosiaalityön tieto on siis yhdistelmä tieteellistä tutkimukseen perustuvaa tietoa, käytäntötietoa ja kokemustietoa. Olennaista on kokonaisuuksien hallinta ja tietynlainen tasapainoilu objektiivisen ja subjektiivisen tiedon välimaastossa käytännön asiakastilanteissa. (Sipilä 2011, 31-33.)

Jatkuva kouluttautuminen ja uuden oppiminen näyttäytyy tärkeänä osana asiantuntijuutta ja myös asiantuntijuuden kokemusta. Toisaalta kyse on siitä, että jatkuvien muutosten vuoksi omaa osaamista on pakko päivittää. Sosiaalityöntekijä kuvaa tätä pakkoa aineistossani siten, että todellisuus ja palvelujärjestelmä muuttuvat jatkuvasti, joten on itsekin pakko muuttua.

Toisaalta kyse on myös omasta asiantuntijuuden kokemuksesta sekä siitä, mitkä asiat tuntuvat kiinnostavilta. Tällaisiin kiinnostuksen kohteisiin perehtyminen ja kenties erikoistuminenkin vaikuttaa todennäköisesti kokemukseen omasta asiantuntijuudesta. Kun asiantuntijuus on hyvin kokonaisvaltaista ja vaikeasti määriteltävää, kenties jokin spesifimpi erityisosaamisen alue tuo kaivattua varmuutta omaan asiantuntijuuden kokemukseen:

Ehkä mulla itellä niinku haaveena on jotenki vielä syventää... Mä tykkään koko tästä aikuissosiaalityön alasta mut kyl mulla on semmonen haave et... Ku oon ruvennu huomaamaan mikä mua ehkä saattaa kiinnostaa eniten tai et joku osa-alue mua ei juurikaan kiinnosta. Ni mä oon ajatellu et sit ku mulla vahvistuu se vielä niin sit mä voisin lähteä lukemaan vielä jotain vähän niin kun lisää. Että mä oikeesti tietäisin jostain osa alueesta vähän enemmän ja oisin siinä sitten vähän parempi.

Sosiaalityöntekijän perustelu kertomusepisodin lopussa kiteyttää koskettavalla tavalla syyn lähteä opiskelemaan: ”Että mä oikeesti tietäisin jostain osa alueesta vähän enemmän ja oisin siinä sitten vähän parempi.” Tarve kehittyä liittyy hyvin vahvasti nimenomaan kokemukseen asiantuntijuudesta – ei siis välttämättä suoraan siihen, millä tavoin työstä suoriutuu.

Asiakkaita on paljon, eikä jatkuvassa kiireessä ehdi välttämättä edes miettiä sitä, mitä osaa. Työn voi saada tehtyä, vaikka samalla kokisi, että tietoa ei ole tarpeeksi. Sosiaalityöntekijä kuvaa seuraavassa aineistokatkelmassa kiinnostavalla tavalla, kuinka kokemus asiantuntijuudesta voi muodostua ”valheelliseksi”, jos työstä on mahdollista suoriutua liian vähäisiksi koetuillakin taidoilla. Työ on ikään kuin tekohengityksen antamista, kun osaaminen ei tunnu riittävältä:

On päässy aika helpolla kun työtä on ollu niin paljon niin eihän sitä oo eh-tiny ajatella. (...) Tää ehkä sillee on enemmän nostanu niitä ajatuksia pintaan kun on vähän enemmän aikaa et välillä aina havahtuu et enhän mä tosta tiää... Jotenki semmonen valheellinen, kun niitä asiakkaita on niin paljon ja sitä työtä on kuitenkin, saan tehtyä sitä työtä näilläkin taidoilla. Mut kyl mulla on oikeesti semmonen olo että mun pitäis tietää ja osata paljon enemmän että mä voisin vaikuttavasti auttaa mun asiakkaita. Et kyl se on semmosta tekohengitystä kuitenkin...

Vaarana on, että asiantuntijuuden kokemus alkaa pikkuhiljaa horjua. Sosiaalityöntekijän kerronnassa tämä näkyy sen pohtimisena, että asiantuntijuutta ei ehkä kauheasti ole – tai jos onkin, se on *tosi hiljaisena tietona ja pieninä sirpaleina*. Hän jatkaa, että työtä voi loppujen lopuksi tehdä *semmosella mutu-tuntumalla*.

Kysymys hiljaisen tiedon merkityksestä sosiaalityössä on kiinnostava. Hiljaisesta tiedosta saattaa Alanko-Turusen ja Pasasen (2008, 107) mukaan tulla ”vallan välikappale”, jolloin hiljaisuus muodostuu valtasuhteiden verhoksi. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että hiljaiseen tietoon vetoamalla omia päätöksiä ja toimia ei tarvitse sen enempää perustella organisaatiossa. Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2005, 452, 458) ovat havainneet, että sosiaalityössä vedotaan liikaa hiljaiseen tietoon. He eivät kiellä hiljaisen tiedon olemassaoloa mutta toteavat, että sosiaalityön toimintaa ei pidä perustella hiljaisella tiedolla. Sen sijaan sosiaalityössä tarvitaan avointa tiedon reflektointia, näkyväksi tekemistä ja julki tuomista. Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2008, 452) liittävät hiljaiseen tietoon liittyvän problematiikan myös sosiaalityön asemaan ja toteavat, että sosiaalityö professiona ei voi kehittyä yhdenvertaiselle tasolle muiden ammattikuntien kanssa liiallisen hiljaiseen tietoon vetoamisen vuoksi.

8 AIKUISSOSIAALITYÖNTEKIJÄN KERROTUT ASIANTUNTIJUUDET

Aikuissosiaalityön moninaisuus tulee esiin aineistossani. Sosiaalityöntekijän tulee kyetä toimimaan vaihtelevissa tilanteissa. Kuvaan tässä viimeisessä analyysiluvussa aikuis-sosiaalityön ”asiantuntijuuden osa-alueita”, joita olen analyysini perusteella paikantanut haastatteluaineistosta. Kutsun näitä asiantuntijuuden osa-alueita jatkossa lyhyemmin asiantuntijuuksiksi. Olen nimennyt neljä asiantuntijuutta seuraavasti: Yleismies Jantunen, Asiakastyön osaaja, Ajan hallitsija ja Yhteiskuntakriitikko. En ole rakentanut lukua tiivistelmäksi aiemmista analyysiluvuista mutta aiempien lukujen anti toimii perustana, jolle on rakennettu. Asiantuntijuudet toimivat ikään kuin syventävinä näkökulmina aikuis-sosiaalityöhön.

Asiantuntijuudet eivät ole toisiaan poissulkevia vaan sosiaalityöntekijän toiminnassa ne limittyvät ja lomittuvat toisiinsa. Asiantuntijuudet kertovat kuitenkin omaa tarinaansa siitä, kuinka kokonaisvaltaisesti sosiaalityöntekijän on laitettava itsensä likoon työssä. Ne tuovat myös esiin haasteita ja ristiriitoja, joiden paineissa sosiaalityöntekijät tekevät työtään.

Yleismies Jantunen

Yleismies Jantuseksi nimeämäni asiantuntijuus viittaa aikuissosiaalityön asiantuntijuuden kokonaisvaltaisuuteen. En ole keksinyt nimeä itse – kunnia kuuluu yhdelle haastateltavista, joka kuvaa työssä tarvittavan kokonaisvaltaisen asiantuntijuuden merkitystä näin. Aineistossani kerrotaan aikuissosiaalityön asiantuntijuuden kokonaisvaltaisuudesta moninaisesti ja erilaisista näkökulmista käsin. Kokonaisvaltaisuus näyttäytyy aineistoni perusteella niin keskeisenä osana aikuissosiaalityön asiantuntijuutta, että sitä on syytä sellaisena ehdottomasti myös arvostaa.

Sosiaalialan asiantuntijuuden vahvuuksina voidaan pitää laaja-alaisuutta ja kokonaisvaltaisuutta. Asiantuntijuus on erityistä, mutta erityisyys ei ole erikoistumista, vaan yleisyyttä. Tällöin ammatillinen erikoistuminenkin on horisontaalista ja laaja-alaista sen sijaan, että tavoiteltaisiin kapealla alueella syvällistä erikoistumista. (Sipilä 2011, 21-22.)

Haastateltavat tuovat esiin, että kokonaisvaltaisuus liittyy kiinteästi aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen. Kyse on toisaalta siitä, että ihminen nähdään kokonaisuutena, eikä tilannetta tarkastella esimerkiksi vain tietyn ongelman kautta. Toisaalta kokonaisvaltaisuus liittyy myös siihen, että yhteiskunnan palvelujärjestelmää ja eri mahdollisuuksia tulisi tuntea hyvin laajasti, jotta asiakkaiden moninaisiin tarpeisiin vastaaminen olisi mahdollista. Sosiaalityöntekijä kiteyttää aikuissosiaalityön asiantuntijuuden kokonaisvaltaisuu- den hyvin seuraavassa kertomusepisodissa:

Must jotenki tuntuu et aikuispuolella pitää hallita se koko korttipakka. Et meil ei oo sellasii rajoja et täytyy osata vaan tietyt jutut ja nää on ne jutut mitä me osataan. Vaan meidän täytyy niinku kaikki osata ja jos ei me osata ni sit meidän täytyy oppia.

Vaatimukset ovat kovat: kaikki pitää osata ja jos ei osata, on opittava. Työn kokonaisvaltaisuus aiheuttaa väistämättä tunteen, että pitäisi osata ja oppia valtavasti. Kenties tämä oman vajavaisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen on myös tärkeä osa asiantuntijuuden kokemusta aikuissosiaalityössä. Asian kääntöpuolena on toki se, että kukaan ei voi tietää ja osata kaikkea. Näin ollen saattaa käydä niin, että tietää kaikesta vähän mutta ei ole erikoistunutta tietoa mistään. Erikoistunutta tietoa tärkeämpänä nähdään seuraavassa kertomusepisodissa kyky hahmottaa kokonaisuuksia:

Tietää kaikesta vähän mutta ei olla mitään spesialisteja kuitenkaan. Perustiedot niinku useasta eri palvelusta, tai palvelujärjestelmästä kokonaan. Kokonaisuudessaan. Se on ehkä se tärkein tieto. Tiedetään, mihin ohjata ja selvittää, mistä henkilö on mahdollisesti pudonnut joskus.

Aikuissosiaalityön kokonaisvaltaisuuden ja ”yleisyyden” välillä on kuitenkin nähtävissä selkeää jännite suhteessa erikoistuneeseen sosiaalityöhön. Tämä jännite johtaa kysymään, mikä on oikeaa sosiaalityön asiantuntijuutta ja kenties myös kyseenalaistamaan omaa osaamista. Onko ”erikoistunut sosiaalityö” aidompaa, vai onko aikuissosiaalityön asiantuntijuuden kokonaisvaltaisuuskin aitoa? Sosiaalityöntekijä kertoo olleensa kateellinen erikoistuneempaa sosiaalityötä tekeville, joilla kenties on mahdollisuus tehdä oikeampaa sosiaalityötä. Samalla hän kuitenkin kyseenalaistaa oman käsityksensä ja havaitsee siihen, että työn tekeminen kokonaisvaltaisesti on merkityksellistä:

Olen ollut kateellinen niille [”erikoistunut” sosiaalityö, esim. peliklinikka] kun musta tuntuu että ne pystyy tekemään niinku sitä sosiaalityötä. Koska niillä ei oo tätä niinku rahaa, ehkäsevää ja täydentävää toimeentulotukea. Ehkä ne pääsee tekemään jotain oikeempaa, niinku aitoa, keskittymään siihen niinku itse ongelmaan siellä. Mikä on aika hassua sitte taas jos ne ei tee kokonaisvaltaisesti sitä sosiaalityötä...

Mahdollisesti kyse on tietynlaisista vertikaalisen ja horisontaalisen asiantuntijuuden eroista – vertikaalista asiantuntijuutta on helpompi sanoittaa kuin horisontaalista, jossa asiantuntijuuden rajat hämärtyvät (Juhila 2011, 103). Juhila (2011, 103) puhuu horisontaalisesta asiantuntijuudesta, jonka hän liittää erityisesti kumppanuussuhteeseen perustuvaan sosiaalityöhön. Tällaisessa suhteessa asiantuntijuuden rajat hämärtyvät, työskentely on vastavuoroista ja asiantuntijuutta ajatellaan olevan molemmilla, myös asiakkaalla. Sen sijaan vertikaalista asiantuntijuutta on Juhilan (2011, 63-65) mukaan yksipuolinen, työntekijän hallussa oleva asiantuntijuus – tällöin siis asetelmana on, että toinen on tietäjä ja toinen tietämisen kohde. Vertikaalista asiantuntijuutta voidaan pitää modernin profession ominaispiirteenä. Vertikaalinen asiantuntijuus selkeydessään ja ”erikoistuneisuudessaan” saattaa myös luoda helpommin tunteen asiantuntijuuden olemassaolosta. Yleismies Jantunen sen sijaan saattaa ajautua pohtimaan, onko oma, kokonaisvaltainen sosiaalityö oikeaa sosiaalityötä laisinkaan.

Onkin syytä huomata, että perinteinen tietomonopoliin ja auktoriteettiasemaan nojaava professionäkökulma ei kuvaa sosiaalityön asiantuntijuutta erityisen hyvin. Sosiaalityön asiantuntijuus on siitä huolimatta luonteeltaan erityistä. Kyse on hyvin monitasoisesta asiantuntijuudesta, jota tarvitaan esimerkiksi hyvinvoinnin ja sosiaalisen toimijuuden edistämisessä sekä turvan tarjoamisessa tilanteissa, joissa muut järjestelmät eivät kykene vastaamaan haasteeseen. Asiantuntijuus ei ole pysyvää, vaan toiminnassa rakentuvaa ja muuttuvaa. (Karvinen-Niinikoski 2007a, 77.)

Aineistossa on kuitenkin nähtävissä tietynlaista kaipuuta vertikaaliselle asiantuntijuudelle ominaisiin, selkeisiin määritelmiin. Profession vakuuttavuus edellyttää, että asiantuntijuutta voidaan tehdä näkyväksi ja tuoda julki. Haastateltavan kerronnassa korostuu erityisesti tarve saada työlle rakennetta ja sen myötä selkeyttä. Sosiaalihuoltolaki asettaa omat vaatimuksensa työlle, liittyen esimerkiksi palvelutarpeenarvion ja suunnitelman laadintaan. Näiden lisäksi voisi olla myös muita työn sisältöä määrittäviä rakenteita. Kyse on siis työn ja asiantuntijuuden määrittelemisestä siten, että osallisina ovat sekä lainsäädäntö ja muut työtä määrittävät puitteet että sosiaalityön oma sisällöllinen asiantuntijuus. Tulkintani mukaan määritelmän kaipuu liittyy kuitenkin myös muuhun kuin professionäkökulmaan. Kyse on subjektiivisesta asiantuntijuuden kokemuksesta ja siitä, onko kokemusta ylipäättään olemassa. Jos määritelmää ei ole, on vain kaaos ja hajaannus: *mutu-tuntumaa, höttöä ja kiireellä säntäämistä.*

Me niinku professiona oltas parempi ja vakuuttavampi jos meillä ois oikeesti semmonen... (...) Vaikka se nojautuukin noihin palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmiin, ni semmonen niinku joku prosessikaavio. Et hei, kun tulet asiakkaaksi niin teemme näin ja näin. Ihan semmonen, vaikka se tosiaankaan joka asiakkaan kohalla ei mee näin niin... Mut et se vois olla joku semmonen palvelupolku tai joku semmonen ihan asiakkaallekin tiedoksi. Ja yhteistyökumppaneille. Et se ei ois vaan semmosta niinku mutu-tuntumaa, höttöä, kiireellä tullen säntäämme paikalle.

Aikuissosiaalityön kokonaisvaltaisuuteen liittyvästä problematiikasta huolimatta kokonaisvaltaisuutta pidetään myös merkityksellisenä ja ainutlaatuisena julkisen palvelujärjestelmän kontekstissa. Erään sosiaalityöntekijän sanoin, *kyllähän tää on niinku omanlaisensa näkökulma todellisuuteen.* Kyse on toisaalta siitä, että aikuissosiaalityö ei sulje ketään ulos toisin kuin moni muu palvelu. Esimerkiksi psykiatrian poliklinikan asiakkuuteen ei välttämättä edes pääse ja jos pääseekin, asiakkuus saattaa päättyä jos ei esimerkiksi sitoudu hoitoon. Aikuissosiaalityössä ei aseteta kriteereitä sitoutumiselle, eivätkä hukkakäynnit johda asiakkuuden päättymiseen. Sosiaalityöntekijä kokee merkitykselliseksi, että aikuissosiaalityössä on mahdollista kohdata ihminen ihmisenä:

Mikä tekee aikuissosiaalityöstä ainutlaatuisen on (...) tämmönen niin sanottu kokonaisvaltaisuus, joka on hirveen ympäröörä sana. (...) Mutku ajatellaan julkista palvelujärjestelmää ni se on itse asiassa aika ainutlaatuinen juttu. Täällä oikeesti pystytään ihminen kohtaamaan ihan ihmisenä. Et ei oo mitään niinku kriteerien tai sektorityössä tulevaa segmentointiajatusta tai sellasta.

Kokonaisvaltaisuus merkitsee parhaimmillaan myös hyvin kokonaisvaltaisen vastuun ottamista asiakkaasta ja hänen tilanteensa parantamisesta. Kyse ei ole siis siitä, että kohdistettaisiin huomio vain tiettyyn osa-ongelmaan vaan sen sijaan huomioidaan koko ih-

minen ja hänen elämäntilanteensa – esimerkiksi päihdepalveluissa huomio saattaa liiallisesti keskittyä pelkkään päihdeongelmaan, vaikka päihteidenkäyttö on osa muuta elämää. Eräs sosiaalityöntekijä pohtiikin, että *se keskustelu pyörii aika lailla sen päihteidenkäytön ympärillä, mikä on aika hullu juttu koska ihmisen elämässähän on paljon muitakin osa-alueita ja kaikki vaikuttaa kaikkeen*. Selvää toki on, että aikuissosiaalityö ei voi antaa kaikkia tarvittavia palveluita, mutta aikuissosiaalityöntekijä voi olla rinnalla kulkemassa, hallinnoimassa kokonaisuutta ja varmistamassa, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen. Seuraava kertomusepisodi kuvaa tätä erinomaisesti:

Mä luulen et se aikuissosiaalityön asiantuntijuus, se on sellanen kokonaisvaltaisempi ja se kulkee niinku mukana siinä ajassa asiakkaan kanssa. Ja niinku turvaa sitä palveluiden saantia, oikeusturvaa, ylipäättään sitä et asiakas tulee kuulluksi ja huomioituksi ja tota... Ku mun mielestä meil ei oikeen oo sellasii harmaita alueita. Tai niinku sellasii alueita millä me ei sit loppujen lopuks oltais mukana. Ku tietyssä palvelussa se rajataan et tässä nyt on tää hoitokontakti ja tämä on näin mutta meil on niinku se koko elämä siinä. Koko asiakkaan elämä siinä ja siitä sitte rakennetaan.

Kokonaisvaltaisesti työtään tekevä Yleismies Jantunen saattaa kuitenkin joutua myös haastaviin tilanteisiin yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessaan. Eräs haastateltavista kertoo, että yhteistyökumppanit saattavat kokea hänen ”härkkivän” heidän asiantuntijuusalueillaan. Koska aikuissosiaalityössä ihminen nähdään kokonaisuutena, rajanvetoa sen suhteen voi olla hankalaa tehdä, missä aikuissosiaalityön asiantuntijuus loppuu ja yhteistyötahon asiantuntijuus alkaa.

Kyllähän se varmasti näkyy, just se semmonen, että niillä on se putki, ne näkee sen yhden kohdan, niinku lääkärit. Ne näkee sen yhden kohdan vaan ihmisestä. Mut että meillä se ihminen on kokonaisuus. Oikeesti se on kokonaisuus. Et sit sitä yrittää härkkiä myöskin semmosille alueille missä ehkä ne muut kokee olevansa asiantuntijoita eikä ne halua että mä härkin sillä alueella. Vaikka mä koen olevani yhtä lailla asiantuntija siinä.

Mönkkönen (2007, 183) toteaa, että yhteistyötilanteessa on keskeistä, millä tavoin henkilö asemoi itsensä ja toiset sekä rakentaa tietoa. Jos toinen tuntuu astuvan omalle puolelle, olisi kenties ensin syytä pohtia, miten käsittää oman paikkansa ja tietonsa. Mikä on lääkärin tietoa? Saako sosiaalityöntekijä puhua esimerkiksi terveydestä, sairauksista tai lääkityksistä? Mönkkönen (2007, 183) kehottaakin oppimaan toisilta ja astumaan alueelle, jolla kukaan ei tiedä: ”hetkeksi irrottaudutaan omasta näkökulmasta, tutkitaan toisen logiikkaa ja yhdessä oivalletaan niiden yhteinen leikkauskohta”.

Asiakastyön osaaja

Sosiaalityön asiantuntijuudelle ominainen tietotaito liittyy asiakassuhdetyöhön sekä työn kompleksisuuteen, joka johtuu erilaisista jännitteistä muun muassa tuen ja kontrollin välillä. Sosiaalityön asiantuntijuudessa olennaista on myös kontekstuaalisuus eli kyky nähdä ihminen osana ympäristöään ja hahmottaa erilaisten ongelmatilanteiden taustalla vaikuttavia syy-seuraus –suhteita. (Sipilä 2011, 14, 19-20.)

Mönkkönen (2007) on jaotellut sosiaalityön osaamista kolmeen ulottuvuuteen eli substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen ja vuorovaikutusosaamiseen. Substanssiosaaminen pitää sisällään työn asiasisällön, joka liittyy muun muassa lainsäädäntöön, toimintaperiaatteisiin, työmenetelmiin, käsitteisiin ja teorioihin. Prosessiosaaminen liittyy siihen, kuinka asiakastyössä kyetään hallitsemaan työskentelyn prosessinomaisuutta ja vaihteellisuutta, luotsaamaan muutosta ja vaalimaan luovuutta sekä mm. kohdentamaan apua oikeaan aikaan. Prosessiosaamista on myös kyky arvioida sekä tehdä näkyväksi omaa työtä ja sen tavoitteita sekä edistää työn kehittämisprosessia. Vuorovaikutusosaaminen on hyvin laaja erityisosaamisen alue, joka pitää sisällään kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot sekä myös teoretietoa kommunikaation rakentumisesta. Vuorovaikutusosaamisen keskiössä on kyky vastavuoroiseen ja dialogiseen vuorovaikutukseen. (Mönkkönen 2007, 22-31, 36.) Mönkkösen jaottelun näkökulmasta Asiakastyön osaaja onkin moninaisten haasteiden edessä – asiakastyössä kun tarvitaan vuorovaikutusosaamisen ohella myös sisältö- ja prosessiosaamista. Lisäksi nämä kaikki osaamisen ulottuvuudet on nivottava yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi asiakastilanteessa ja asiakkaan kanssa toimittaessa.

Vuorovaikutusosaamisen ulottuvuus eli asiakastyön taitojen merkitys aikuissosiaalityössä korostuu haastateltavien kerronnassa. Kyse on muun muassa siitä, että osaa kohdata asiakkaan ja synnyttää luottamuksellisen keskusteluilmapiirin. Selvää onkin, että sosiaalityössä asiakastyön merkitys on keskeinen. Asiakastyö-orientaatio saatetaan myös nähdä niinkin keskeisenä asiantuntijuuden osa-alueena, että muunlaiset orientaatiot eivät ole edes – *tietenkään – mitään sosiaalityötä*, kuten sosiaalityöntekijä seuraavassa kertomusepisodissa kuvaa:

Täälläkin on, työpaineiden vuoksi kenties, monenlaisia työntekijöitä täällä sossussa. Jotkut on enemmän byrokratia- ja toimeentulotukiorientoitu-neita jolloin se ei oo tietenkään mitään sosiaalityötä mun mielestä. Mutta täällä on mahdollisuus semmoseen, ihan niinku et kysytään mitä kuuluu ja... Tietynlaiseen kohtaamiseen.

Esimerkiksi Närhi ym. (2013, 137) havaitsivat tutkimuksessaan, että kohtaava palvelu – kuunteleminen, luottamuksellisuus, kunnioittava suhtautuminen – on asiakkaan osallisuuden kokemuksen kannalta erityisen merkityksellistä. Näin on jopa silloin, kun byrokraattiset reunaehdot pysyvät muuttumattomina. Asiakastyön laatu on siis arvo sinänsä, ja se voi myös auttaa lieventämään esimerkiksi byrokratian aiheuttamia pettymyksiä.

Keskustelun merkitys sosiaalityössä on keskeinen, vaikka kyse ei olekaan varsinaisesti terapiatyöstä. Sen sijaan keskustelun avulla voidaan yhdessä esimerkiksi jäsentää ja purkaa monimutkaisia ongelmavyhtejä osiin ja tehdä vaihteittaisia suunnitelmia ongelmien ratkaisemiseksi. Asiantuntijalta vaaditaan kykyä kuunnella, olla läsnä sekä tehdä keskustelutilanteesta mahdollisimman tasavertainen siitä huolimatta, että on viranomaisena myös valta-asemassa tilanteessa. Seuraava kertomusepisodi kuvaa kohtaamistilanteen herkkyyttä ja jännitteisyyttä, jota osaltaan aiheuttaa ymmärrys siitä, että terapeutin pätevyyttä ei ole:

Kohdata se ihminen ja miettiä hänen kanssaan yhdessä että mikä tää juttu on ja mikä tässä nyt sitte mättää ja mitä sille vois tehdä ja haluaako se asiakas itte tehdä sille jotain. (...) Sä voit keskustelemalla asiakkaan kanssa selkeyttää niitä näkemyksiä, vähän ku terapiassakin, et tuodaan niitä asioita näkyviksi. Monilla ihmisillä voi olla vaikeita asioita joita ei oo halunnu miettiä ollenkaan... Et sulla on niinku semmosia osastoja siellä päässä mihin sä suljet niitä asioita et sä et halua miettiä. Sit on kuitenkin sellasia asioita joita pitäis käsitellä. Niin kyllähän sosiaalityöntekijä joutuu, vaikkei olekaan terapeutin pätevyyttä, niin jouduthan sä siihen. Sun pitää vaan olla tosi varovainen siinä. Mut se että asiakas vois turvallisesti kokea ensinnäkin luottamusta työntekijään, se ei tapahdu välttämättä ensimmäisellä tapaamisella et se asiakas tuo niitä asioita esiin.

Raitakarin (2004, 117) mukaan sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyen voidaan myös pohdita, kenellä on oikeus tietoon ja kenen tieto otetaan vakavasti. Painopiste on siirtynyt professionaalisesta, yksilön asiantuntijuutta korostavasta ajattelusta asiakkaan tietojen, taitojen ja kokemusten arvostamiseen. Tällöin sosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyy tilannesidonnaisena, paikallisesti asiakkaiden kohtaamisissa rakentuvana.

Nimenomaan valta-asema ja valtaan liittyvät kysymykset asettavat aikuissosiaalityön asiantuntijuudelle omat haasteensa: asiakkaan puolesta ei voi tehdä eikä päättää, vaan asiakkaan tulee löytää itse omat ratkaisunsa. Kuitenkin sosiaalityöntekijän valta-aselma luo tietynlaisen jännitteen vuorovaikutukseen, kun sosiaalityöntekijä voi esimer-

kiksi päättää asiakkaalle merkityksellisestä harkinnanvaraisesta tuesta. Sosiaalityöntekijä pohtii, kuinka kunnioituksen, kannustuksen ja luottamuksen avulla on mahdollista tukea asiakasta ratkaisemaan itse omia ongelmiaan:

Antais tukea ja semmosta kunnioitusta ja kannustusta asiakkaalle sillä tavalla et se niinku itse vois ratkoa niitä omia ongelmiaan. Eihän me voida tehdä kuitenkaan puolesta. Eikä niitä ratkaisujakaan. Semmonen kunnioitus ja luottamus siihen asiakkaaseen itseensä on tärkeää.

Sosiaalityön asiantuntijuutta ja ammattitaitoa on kyky tukea asiakkaan subjektiutta ja toimijuutta. Kyse on siitä, uskooko asiakas pystyvänsä tekemään valintoja ja vaikuttamaan elämäntilanteeseensa, vai onko hän vain ulkoisten ehtojen ja olosuhteiden armoilla. Voidaan puhua myös voimaantumisen prosessista, jonka aikana asiakkaan toimijuus ja osallisuus vahvistuvat. Prosessi lähtee liikkeelle yksilöstä, mutta siihen vaikuttaa olennaisella tavalla se, että työntekijä uskoo asiakkaan mahdollisuuksiin ja kykyihin löytää ratkaisuja. Subjektiuden kokemus edellyttää tunnetta siitä, että voi tehdä valintoja – käytännössä valinnanmahdollisuudet ovat kuitenkin usein rajalliset. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta on kyky lisätä valinnanmahdollisuuksia silloin kun se on mahdollista, ja toisaalta mahdollistaa valitseminen silloinkin, kun se syystä tai toisesta voi olla hyvin rajallista ja ”pientä”. (Mönkkönen 2007, 142-145.)

Asiakastyöhön liittyvä asiantuntijuus pitää sisällään myös erilaisia haastavan vuorovaikutuksen taitoja. Asiakkaat saattavat olla esimerkiksi kriisissä, mikä edellyttää omanlaistaan kriisityön osaamista. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka useimmiten asiakkailla on jokin kriisitilanne, kuten häätöuhka päällä – *moni ei mitenkään ennaltaehkäisevästi hoida itseään sosiaalitoimistoon*. Sosiaalityössä sitten ratkotaan yhdessä kriisitilannetta sekä siihen liittyviä muita ongelmia, kuten työttömyyttä. Prosessissa korostuu tietynlainen hitaus. Asioita ratkotaan pikkuhiljaa ja myös hyvän tilanteen ylläpitäminen on arvo sinänsä.

Pikkuhiljaa lähtee sieltä ratkoon niitä asioita että... Sit vuoden päästä voikin olla vaikka jossain kuntouttavassa työtoiminnassa ja on edelleen se asunto ja sit yritetään vaikka ylläpitää sitä vähän aikaa. Ja sit ehkä jonkun ajan päästä sit töihin, tai eläkkeelle tai sillee...

Mielenkiintoinen osa Asiakastyön osaajan asiantuntijuutta on myös kyky rajojen asettamiseen, koska viranomaisena on toimittava tiettyjen sääntöjen puitteissa. Nimenomaan asiakaskunta tuo oman haasteensa rajojen asettamiseen, koska aikuiset ihmiset osavat vaatia. Haastateltava kuvaa seuraavassa kertomusepisodissa sitä, kuinka haastava sosiaalityöntekijän positio voi olla. Työntekijän on samaan aikaan annettava asiakkaalle

mahdollisuus tehdä omat valintansa sekä tehtävä selväksi rajat, joiden puitteissa asiakas voi näitä valintojaan tehdä.

Koittaa niinku säilyttää sen objektiivisuuden siihen tilanteeseen ja tuo asiakkaalle esille niitä elämän realiteetteja. Et näin tää on, nämä vaihtoehdot sinulla on, antaa asiakkaalle mahdollisuuden tehdä sen valinnan vaikka se ois rajattu. (...) Mut sit kuitenkin niinku viranomaisena toimien. Meiän täytyy rajata ja meillä on se tietty funktio. Kaikessa ei voi joustaa. Joskus on sanottava ei. (...) Ja asiakkaat vaatii. Ku ne on aikuisia, ne osaa vaatia. Yrittää vetää naruista.

Oman haasteensa rajojen asettamiselle tuo myös mahdollisuus myöntää harkinnanvaraista tukea asiakkaille. Kyse on siis varsin herkästä ”vallan tasapainosta” ja tasapainoimisesta rajaamisen sekä tukemisen välillä. Kenties omaa asiantuntijuuden kokemista tässä kuitenkin helpottaa se, että rajatessa on mahdollista viime kädessä ns. syyttää organisaatiota. Jos siis kokee tilanteen esimerkiksi eettisesti ongelmalliseksi, asiakkaan rajaamisesta voi ainakin osittain vierittää syyn ylemmille tahoille, jotka ovat päättäneet säännöistä, joiden puitteissa toimitaan: *Tottakai mä joudun työn puolesta, ku oon ollu koko ajan toimeentulotuen sossu, ni asettaa niitä rajoja ku jo se oma organisaatio asettaa ne rajat että mitä voidaan myöntää. Mut toisaalta sitte taas, ainahan siinä on se harkinta sosiaalityöntekijöillä ollu.*

Aineistossa nousee esiin myös se, että asiakastyössä asiantuntijuus voi olla kaksiteräinen miekka. Asiantuntijuus voi näkyä intuition, kykynä ”lukea ihmisiä” ja tietyllä tapaa myös kategorisoida tyypillisiä asiakaskunnassa näkyviä tilanteita sekä niiden merkityksiä. Avun antaminen on tällöin helpompaa, kun pystyy päättelemään jo varhain, millaista apua ihminen voisi tarvita. Sosiaalityöntekijä myös mukauttaa omaa toimintaansa sen perusteella, millaisessa vaiheessa arvioi asiakkaan olevan – toisissa tilanteissa ollaan joustavia, toisissa määrätietoisia. Sosiaalityöntekijä kertoo seuraavassa kertomusepisodissa siitä, kuinka hän työssään kategorisoi asiakastilanteita:

En halua niinku yleistää niitä tilanteita. Mut semmosta et... Okei, tää ihminen on vähän niinku nytte tässä tilanteessa. Se nyt elää tätä tilannetta ja sitten jos hän on vähän paremmissa voimavaroissa niin se näyttää vähän erilaiselta. Et on ehkä oppinu niinku sillä lailla kategorisoimaan et okei, nyt jos on niinku henkkarit hukassa ja koko ajan hakee ruokarahaa ja muuta ni sillen ehkä siel on aika monet asiat jotenki epäselvinä tai on monenlaista myllerrystä siinä elämässä. Ja sitku rupee vähän sitoutuu johonki asiaan ni sitte on varmaan vähän jo paremmin asiat. Ehkä on oppinu semmosia jotenki vaiheita mitä ihmisen elämässä voi olla ja sen mukaan pystyy sitä omaa apua niinku kohdentaan. Et okei, tälle mä ehkä oon vaan se joka kuuntelee häntä tai et voi ottaa yhteyttä jos tulee sem-

monen olo et haluaa varata aikaa. Ja joidenkin kans mennään sit tosi suunnitelmallisestikin. Jonkun kohalla kannattaa olla aika semmonen joustava ja jonkun kohalla aika semmonen määrätietonen.

Erilaiset kategoriat ohjaavat ja tukevat toimintaamme paljon, mutta ongelmaksi voi muodostua se, mikäli näitä kategorioita ei pysähdytä pohtimaan. Tällöin ne ovat ikään kuin näkymättömiä siitä huolimatta, että vaikuttavat kaikkeen toimintaan. Erityisesti sosiaalityön kaltaisessa, etiikkaan ja arvoihin perustuvassa ammatissa kategorioiden ja niiden vaikutusten pohtimista voidaan pitää tärkeänä osana asiantuntijuutta. Mitä siis siitä seuraa, että kategorisoin asiakkaan vaikkapa pitkäaikaistyöttömäksi – miten se vaikuttaa esimerkiksi omiin oletuksiini hänestä? (Juhila 2004, 21-23.)

Tietyllä tapaa liian vahva kokemus omasta asiantuntijuudesta voi näkyä asiakastyössä negatiivisesti silloin, jos se saa työntekijän toimimaan ”sokeasti” rakentamiensa kategorioiden pohjalta. Työssä saattaa siis tulla luoneeksi kategorioita, joihin sulkee asiakkaat ilman sen kummempaa kriittistä pohdiskelua. Sosiaalityöntekijä kuvaa ”kategorisoinnin ansaa”, joka voi vaikuttaa kielteisesti asiakastyöhön:

Siinä on mun mielestä semmonen ansa et kun sä oot kokenut niin sä voit, vähän niinku lääkäreillä on, et lääkärit aina aattelee et toi on ton ja ton ikäinen nainen niin sen vaiva on joku semmonen vaiva. Kun ihminenhan ei ole koskaan keskiarvo vaan siinä on aina ne ääripäät ja voi olla jotain muuta. Ni sama juttu sosiaalityössä. Et sä vastaat puhelimeen ja siellä alkaa puhumaan vaikka joku romani ja sit sä heti määrittelet et okei romani-nainen, se toimii näin, se haluaa vaan sitä, se luultavasti puhuu sut pyörriin ja näin...

Mönkkönen (2007, 38-40) puhuu tietämisen vallasta – ihmissuhdeammateissa ratkotaan usein erilaisia elämän ongelmia, mikä edellyttää ongelmien ymmärtämistä. Sen sijaan ongelmien selittäminen on aivan eri asia kuin asiakkaan elämäntilanteen ymmärtäminen. Asiantuntija-asema luo kuitenkin helposti valta-aseman, joka mahdollistaa asiakkaan tilanteen, ongelman, syiden ja seurausten määrittelemisen ja luokittelemisen. Asiantuntija voi ottaa tilanteessa asiantuntijan position, joka samalla määrittää sitä, mikä positio jää ”vapaaksi” asiakkaalle. Toisaalta myös asiakas voi odottaa työntekijältä asiantuntijuutta ja esimerkiksi ratkaisuja ja vastauksia ongelmiinsa. Kivipelto (2018, 33) puhuu sosiaalityön poliittisuudesta ja kutsuu vuorovaikutuksessa tapahtuvaa, hienovaraista luokittelua ja määrittelyä mikropolitiikaksi. Mikropolitiikan harjoittaminen voidaan tehdä näkyväksi, kun se tunnustetaan ja tunnustetaan. Sosiaalityöntekijä pohtii, että työntekijän on oltava herkkänä, jotta ei lähtisi luokittelemaan liikaa asiakkaan asioita:

Ammatilaisen pitäis olla kuitenkin herkillä, että kaikki asiat ei mahdu samaan muottiin. Pitää kuulla herkillä korvalla ettei lähe niinku liikaa lokeroimaan asiakkaan asioita. Et kun jollakin muullakin autto tämä niin voisko sullakin auttaa... Et pyrkii niinku löytämään asiakkaiden kanssa heidän omat polkunsu.

Nykyään avointa vallankäyttöä ei pidetä sopivana. Sen sijaan asiantuntijuuteen liittyy piilossa olevia ja näkymättömiä vallankäytön muotoja. Kyse voi olla siitä, miten vuorovai-
kutusta jäsennetään, miten ja mistä asioista puhutaan ja millaiset, mahdollisesti tiedos-
tamattomatkin, teorit ja käsitykset ohjaavat työntekijää asiakastilanteissa. Valta kätkey-
tyy ideologiaan ja retoriikkaan. Esimerkiksi positioiden ja ongelmien määrittelemine on
vallankäyttöä, joka voi vaikuttaa asiakkaan identiteettiin hyvin suuresti. Syrjäytymiskäsi-
tettä käyttämällä saatetaan ylläpitää asiakkaan marginaalista asemaa ja asiakkaan tilan-
netta määriteltäessä ”ulkoapäin” voidaan ohittaa kokonaan hänen täysivaltainen toimi-
juutensa. (Mönkkönen 2007, 44-51.)

Asiakastyön asiantuntijuuteen liittyykin siis tietyllä tapaa kyky tasapainotella varmuuden
ja epävarmuuden välimaastossa siten, että muistaa reflektoida ja kyseenalaistaa omia
toimiaan. Sosiaalityöntekijän kerronta kuvaa tätä tasapainoilua ja tietynlaista nöyryymistä
oman keskeneräisyyden edessä: *Kyllähän sitä koko ajan huomaa et tekee aina virhear-
viointeja ja joutuu ottaa askeleen takasinpäin että... Varmaan se on semmonen koko
elämän mittanen polku sitte.*

Asiakastyön osaaja kokee merkitykselliseksi myös sen asiakaskunnan, jonka parissa
työskentelee eli aikuiset ihmiset. Moni sosiaalityöntekijä kertoo, että haluaa työskennellä
nimenomaan aikuisten ihmisten kanssa ja sen vuoksi esimerkiksi lastensuojelun sosiaa-
lityö ei tunnu kiinnostavalta. Lisäksi lasten kanssa työskentelyyn koetaan liittyvän eri-
laista vastuuta kuin aikuisten kanssa työskentelyyn – aikuisten kanssa vastuu on viime
kädessä aina asiakkaalla itsellään, mutta lasten kohdalla tilanne on eri. Sosiaalityönte-
kijä kuvaa tätä toteamalla, että aikuiset ovat kuitenkin aikuisia ja vastuu lasten kanssa
työskennellessä olisi aivan erilainen.

*Aikuisten kanssa on silleen ehkä ihan mielekästä työskennellä koska mä
aattelen et ne on kuitenkin aikuisia ja vastuussa omista teoistaan. Esimer-
kiks jos ois lasten kanssa, ni se on täysin eri se vastuu. Et mä en haluu olla
kenenkään ihmisen elämästä tai asuinpaikasta silleen vastuussa et mä voi-
sin määrittää sen. Ja sit kuitenkin aika monet asiakkaat, kun ne on aikuisia
ni niillä on sitä toimintakykyä sen verran että voi sit olla niinku ohjaamassa
ja tukemassa että ei tarvi niinku... No joillakin pitää kyllä tehdä sit ihan niinku
kädessä pitäen mut, aikuiset on kuitenkin aikuisia.*

Juhila (2008c, 89-94) toteaa, että kulttuurinen jäsenys elämänkaaresta on normatiivinen eli siihen on ikään kuin sisäänkirjoitettu, miten tietyn elämänvaiheen ”kuuluu” mennä. Haastateltavan näkemys aikuisen vastuusta edellä olevassa aineistokatkelmassa ilmentää tätä normatiivista käsitystä aikuisuudesta: aikuinen ihminen, toisin kuin vaikkapa lapsi, on viime kädessä vastuussa itsestään. Kun elämänvaihe ei suju, kuten kuuluisi, voidaan puhua ei-aikuisuudesta, jolloin aikuinen onkin jollain tapaa poikkeava verrattuna muihin samaa vaihetta eläviin. Poikkeavuus aikuisuudessa on ennen kaikkea sitä, että yksilö ei ole itsenäinen, täysivaltainen ja/ tai työelämässä kiinni. (emt, 89-94.) Raitakari (2004, 60) puolestaan puhuu kulttuurisesta mallitarinasta, joka ilmentää, millä tavoin yksilön oletetaan elävän ja käyttäytyvän. Nämä tarinat ovat toki monitahoisia ja ristiriitaisiakin, mutta ne kertovat siitä, miten asiat usein ymmärretään.

Ajan hallitsija

On mielenkiintoista, että aikuissosiaalityön asiantuntijuuden osana korostuvat myös ajan hallinnan taidot. Aikuissosiaalityöntekijän asiantuntijuuksista *Ajan hallitsija* on todennäköisesti kaikkein ”organisaatiolähtöisin”. Kyse ei ole siis siitä, että työntekijän mielenkiinto suuntautuisi erityisesti ajan hallitsemiseen vaan työtilanne ja riittämättömät resurssit pakottavat ottamaan Ajan hallitsijan roolin osaksi asiantuntijuutta. Tätä kuvaa seuraavassa sosiaalityöntekijä, joka kokee ajan hallinnoimisen kehittyneen parhaaksi taidokseen ja miettii, että sen ei kuitenkaan ehkä pitäisi olla se paras taito.

Tuntuu et mun paras taito on se, mä oon parin vuoden aikana aika hyvin oppinu hallinnoimaan aikaa. Mut mun mielestä sen ei pitäis ehkä olla mun paras taito.

Kun puhutaan ajan hallitsemisesta ja kiireestä, puhutaan ennen kaikkea ajan kokemuksesta eikä niinkään objektiivisesta ajasta. Haitallista kiire on erityisesti silloin, kun hallinnan tunne katoaa kiireen myötä. Kiireen kokemusta lisäävät monet seikat, kuten jatkuvat keskeytykset työssä. (Ukkola 2016, 167-169, 191.) Harrikari (2016, 135) toteaa, että sosiaalityössä aika näyttäytyy niukkana resurssina ja pelkistyy kiireen metonymiaan. Kysymys ajallisuudesta on sosiaalityössä kiinnostava ja liittyy esimerkiksi instituution rytmiin. Institutionaalisissa prosesseissa on aikarajoja, kuten annettuja tapaamisaikoja, joihin asiakkaat eivät välttämättä sopeudu. (Harrikari 2016, 129-131.) Harrikari (2016, 133) luonnehtii aikaa tulkinnanvaraiseksi sosiaalseksi konstruktioksi, joka ohjaa modernia yhteiskuntaa, kuten myös sosiaalityön käytäntöjä, näkymättömästi ja itsestään selvästi.

Ajan hallitsija tarvitsee työssään esimerkiksi kykyä priorisoida, arvioida asioiden kiireellisyyttä sekä toisaalta myös huolehtia siitä, että ei kasaa omaa kalenteria liian täyteen. Aikuissosiaalityössä resurssit ovat tiukilla ja työ ei lopu tekemällä. Toisaalta työntekijöiltä vaaditaan joskus kohtuutontakin työn rajaamista, jolloin on pohdittava, kenellä asiakkaista tarve on suurin ja kenet voi siirtää myöhemmäksi. Tosin mahdollista on, että osa asiakkaista myös yksinkertaisesti ”unohtuu” kiireen keskellä:

Mitä siellä nyt pitäis kiireellisesti tehdä, ja yrittää ne kiireelliset hoitaa sieltä päältä... (...) Kun nythän sitä [asiakkaisiin liittyviä yhteydenottopyyntöjä] jää, sitä tulee ja aina sinne jää. Porukkaa jotka jää vaan sinne.

Kiire ja ajanpuute ovat yleisiä syitä siihen, miksi työtä ei pystytä tekemään niin hyvin kuin haluaisi. Esimerkiksi asiakkaiden tilanteisiin ei ole mahdollista paneutua siinä määrin, että ongelmat saataisiin aidosti ratkaistua. Tämä ongelma näkyy sosiaalityöntekijän kerroksissa: *Se et meillä ois oikeesti resursseja siihen et me voitais paneutua jonkun yhden ihmisen elämään niin kokonaisvaltaisesti että ne asiat niinku ratkeais. Ja sit ei tarviis enää käydä täällä. Et sit se vois ilmoitella vaikka puolen vuoden välein että hei nyt on kaikki edelleen hienosti tai sillee. Mutta me ei pysyt okeiin kartalla näistä meidän asiakkaista ja meillä ei oo sitä aikaa niin sit se ei toteudu mun mielestä, se mikä aikuissosiaalityön tehtävä on.*

Toisaalta, kiireen ”syyttäminen” antaa myös vallan sosiaalityöntekijälle itselleen määrittellä työtään ja sitä, kuinka sitä haluaisi tehdä: kun toimiminen toivotulla tavalla ei ole mahdollista, syy on kiireessä eli viime kädessä instituutiossa, joka ei mahdollista tarvittavia toimintaedellytyksiä. (Välimaa 2008, 180-185.) Kiireeseen vetoaminen voi palvella erilaisia tarkoituksia – kiireellä voidaan esimerkiksi torjua tiettyjä asioita tai tehtäviä tai toisaalta perustella vaikkapa tekemättä jääneitä töitä. Kiireellä on siis ehdottomasti myös diskursiivinen ulottuvuutensa, koska se voi toimia puhetapana, joka estää ja rajoittaa. Kiirepuheella voidaan esimerkiksi oikeuttaa kehittämistoiminnan laiminlyöminen sekä muita tekemättömiä asioita. (Ukkola 2016, 193, 244.)

Toisaalta vaarana on, että kiireen määrittyessä ennen kaikkea kokemukseksi, voi ratkaisu kiireeseen löytyä yksilötasolta silloinkin kun oikeasti tarvittaisiin myös laajempia toimia organisaatiossa. Tällöin kyse lienee osittain myös siitä, että valta otetaan pois sosiaalityöntekijältä. Asetelma kääntyykin pääläelleen ja syy ”huonosti” tehdystä työstä paikantuu yksittäiseen työntekijään. Lisää resursseja ei tarvitakaan, vaan kenties ajanhallinnan koulutusta tehottomille työntekijöille.

Ukkola (2016, 255) toteaa osuvasti, että kiire toimii ikään kuin säiliönä, jonne voidaan laittaa kaikki asiat, joiden käsitteleminen edellyttää muuta kuin kiireen kontekstia. Kiire siis toimii oikeutuksena monenlaisille laiminlyönneille ja tekemättä jättämisille organisatiossa. Ajanpuute voi pahimmillaan estää aikuissosiaalityön tehtävän toteutumisen, kun asiakkaiden tilanteisiin ei ole mahdollista paneutua. Yksi haastateltavista kuvaa kiireeseen ja ajanpuutteeseen liittyvää problematiikkaa kiinnostavalla tavalla sekä kertoo, miten haluaisi työtään tehdä ideaalitulanteessa, kun aikaa olisi tarpeeksi. Kerronnasta ilmenee, millainen tilanne näyttäytyy toivottavana: tapaamisia on säännöllisesti, työskentelylle on asetettu tavoitteita, työskentely on pitkäaikaista ja lopputuloksena asiakkaan elämäntilanne kehittyy parempaan suuntaan.

Mä haluaisin tehdä sillee, että jos mulla on joku asiakas niin mä näkisin sen ekaa kertaa ja me tehtäis tilannearvio ja jotain tavoitteita, ne vois olla vaikka seuraavalle kolmelle vuodelle. Ja me nähtäis vaikka kahden viikon välein ja saatais aina pikkuhiljaa asiat eteenpäin. Ja sit sillon kolmen vuoden päästä ni me oltaiski päästy niihin tavoitteisiin ja sillä ois elämä mallillaan. Okei, ei tietenkään kaikille käy niin mutta siis, että ois semmosta tavoitteellista ja säännöllistä kanssakäymistä asiakkaiden kanssa. Että meillä on liikaa asiakkaita, liian vähän työntekijöitä, ihmiset hukkuu, monesti meidän asiakkaat on semmosia jotka tarvii sen soiton että ne tulee. Ne on niin huonossa jamassa tai ne on niin masentuneita et ei ne lähde ite soittelee. Ja sit ku meillä ei ole aikaa käydä meidän asiakaslistoja läpi niin sinne ne sit jää... Et ois silleen tarpeeksi aikaa et vois oikeesti tehdä jotain muutosta niiden ihmisten elämään. Lähtee käymään siellä TE-toimistossa niitten kanssa tai jos ne menee työkykyselvitykseen ni olla aina niillä tapaamisilla mukana jos se on sen asiakkaan edun mukaista. Ja soitella sinne Kelaan niitten kanssa, käydä kotikäynneillä ja näin. Mut ei meil vaan oo sitä aikaa semmoseen. Mut ois kiva.

Aika – sen puute sekä hallinnoiminen – asettaa oman haasteensa asiantuntijuudelle. Kuinka hyödyntää parhaalla tavalla omaa asiantuntijuutta työssä, kun on jatkuvasti kiire? Arjen työssä on kehitettävä ratkaisuja nimenomaisesti ajan hallitsemiseksi. Eräs sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka puhelin soi koko ajan, eikä siihen ehdi vastata. Siksi hän miettii, että olisi otettava jälleen puhelinaika käyttöön, jolloin puhelut pääsisivät läpi vain tunnin päivässä. Toinen sosiaalityöntekijä puolestaan kertoo pitävänsä hoidettavien asioiden listaa, jota on käytävä läpi jatkuvasti – ja jos vähänkin ylimääräistä aikaa jää, hän kertoo käyttävänsä sen asiakaslistan tarkistamiseen, jotta huomaisi, onko joku asiakas unohtunut.

Kiinnostavaa on, miten käy asiantuntijuuden kokemukselle, jos koko ajan joutuu ajanpuutteen vuoksi tekemään työtä huonommin kuin haluaisi. Myös kysymys siitä on mie-

lenkiintoinen, missä määrin ajan hallitsemisen taidot ovat osa aikuissosiaalityön asiantuntijuutta ja milloin olisi syytä todeta, että kyseessä on resursointiongelma, joka ei parane to do -listoilla eikä puhelinaikojen uudelleenjärjestelyillä.

Ajan hallitsemiseen liittyvää asiantuntijuutta tarvitaan asiakastyössä, mutta myös laajemmin. Aika liittyy vahvasti kokemukseen omasta asiantuntijuudesta ja sen myötä myös työssä jaksamiseen, työhyvinvointiin ja palautumiseen. Sosiaalityöntekijä kertoo seuraavassa kertomusepisodissa kiireettömyyden kokemuksen merkityksellisyydestä työssä:

Jos mä oon niinku tyytyväinen työhöni niin siihen liittyy aina kiireettömyys. (...) Jos on koko ajan jumalaton kiire ja sulla on koko ajan se ajatus et mä en ehi tehdä näitä kaikkia ja sit se inhottava ajatus että muille jää mun hommiani. Ni se on tosi inhottavaa. (...) Mun mielestä hyvä työpäivä on semmonen, että mä oon saanu hommia tehtyä, mulla on niinku aikaa selkeästi lukea juttuja ja perehtyä ihmisten asioihin ja hoitaa ne eikä pöydälle jää mitään kasaa odottamaan seuraavalle päivälle. Se ois mun mielestä niinku ideaali et ois niinku resursseja tehdä sitä hommaa.

Haastava asiakastyö edellyttää sitä, että myös palautumiselle on varattu riittävästi aikaa. Myös esimerkiksi oman toiminnan reflektointi asiakastapaamisen jälkeen edellyttää, että reflektomiselle on aikaa ja tilaa työpäivän lomassa. Eteläpelto ja Vähäsantanen (2008a, 28) toteavat, että kiireen vuoksi työntekijöillä ei ole tarvittavaa mahdollisuutta työn reflektointiin, mikä puolestaan on edellytys työssä kehittymiselle. Salonen ja Karvinen-Niinikoski (2007, 21) puolestaan huomauttavat, että reflektiivisyys ei toteudu arjen kiireiden keskellä automaattisesti, vaan sitä varten olisi luotava erikseen rakenteita ja tiloja, jotka mahdollistavat työn reflektoinnin. Sosiaalityöntekijä peräänkuuluttaa riittävää "itsekkyyttä" ajan hallinnoimiseen:

Varsinkin sosiaalityön keissit on monesti semmosia, että... Jotta mä jaksaisin kohdata sillee hyvin sen asiakkaan niin mulla pitää sen jälkeen olla vapaata aikaa. Ja semmosta niin kun et heti ei tuu seuraava asiakas tai heti ei oo joku koputtamassa oveen. Et jotenki semmosta meidän pitäis saada, siis olla niinku itsekkäitä sen ajan hallinnoinnissa. Että me voitais tehdä hyvää asiakastyötä ni täytyy olla riittävä rauha siihen työntekoon.

Kysymys ajasta liittyy myös siihen, onko työssä tarpeeksi "tyhjää", joka puolestaan mahdollistaisi asioiden pohtimisen ja uusien ideoiden kehittämisen. Sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka aikaa asioiden pohdiskelamiseen ei ole. Hän korostaa luovan tyhjyyden merkitystä: *Ei oo semmosta luovaa tyhjyyden tunnetta. Tieksä siis, ku ihminen on tylsistynyt niin sille tulee semmonen luova tila et sä keksit erilaisia ratkaisuja, niinku pienillä lapsilla et niille pitää tuottaa sitä tylsyyttä myöskin koska sit ne osaa keksiä niitä ratkaisuja. Mulla ei ole sellasta hetkeä koskaan.*

Ajan hallitsijalla ei ole helppoa. Kun asiantuntijalla ei ole valtaa päättää työmääristä ja resursseista, päätäntävalta rajoittuu väistämättä erilaisiin keinoihin, joilla kaaosta voisi taltuttaa. Toisaalta kokemus siitä, että kykenee hallitsemaan aikaa eikä ole jatkuva kiire on asiantuntijuuden kokemuksen näkökulmasta keskeinen. Jos kokemusta ei ole, asiantuntijuus kutistuu helposti eräänlaiseksi hengissäselviytymistaisteluksi.

Yhteiskuntakriitikko

Yhteiskuntakriitikolle on ominaista kyky arvioida kriittisesti palvelujärjestelmää, organisaatiota, yhteiskuntaa ja erilaisia ilmiöitä, jotka vaikuttavat aikuissosiaalityöhön sekä aikuissosiaalityön asiakkaisiin. Yhteiskuntakriitikko suhtautuu siis kriittisesti vallitsevaan yhteiskunnalliseen tilanteeseen, mutta lisäksi myös esimerkiksi työhönsä ja sen organisoimisen tapoihin – kriittinen asenne siis ulottuu kaikkiin merkityksellisiin asioihin. Sosiaalityöntekijät kertovat aineistossani esimerkiksi yhteiskunnallisten muutosten vaikutuksista, yhteiskunnan jakautumisesta a- ja b-kansalaisiin sekä kovenevasta arvoilmapii-ristä. Mielenkiintoista on kuitenkin myös se, mitä ei sanota ääneen: yhteiskuntakriitikon roolia ja siihen sisältyvää asiantuntijuutta ei haastatteluissa nimetty asiantuntijuudeksi tai osaamiseksi. Sen sijaan yhteiskuntakriittisyys näkyy muutoin haastateltavien kerronnassa ja kyvyssä tehdä ”aikalaisanalyysjä” yhteiskunnallisesta tilanteesta.

Aineistossa on näkyvissä, kuinka organisaation tavoitteet saattavat erota räikeällä tavalla siitä, mikä olisi aikuissosiaalityön näkökulmasta merkityksellistä. Eräs haastateltavista kertoo, kuinka työ saattaa muuttua liian tekniseksi erilaisten organisaatiolähtöisten työn tekemisen tapojen vuoksi, jolloin työ etäännyy siitä, mikä on asiakkaan kannalta tarpeellista. Tällöin ikään kuin tärkeimmäksi tavoitteeksi nousee tiettyjen teknisten menetelmien ja kirjaamistapojen noudattaminen sen sijaan, että voisi keskittyä vain asiakkaan tapaamiseen ja kohtaamistilanteeseen. Yhteiskuntakriitikkona sosiaalityöntekijä kyseenalaistaa tämän ja huomauttaa, että ihmiselämä ei taivu pelkiksi numeroiksi. Sosiaalityöntekijä kertoo siitä, kuinka ihmiselämässä tarvitaan kohtaamista, ei niinkään jatkuvaa tilastointia ja kirjauksiin keskittymistä:

Kaikki pitää olla näkyvää ja pitää olla laskettavissa. Mut ei se toimi tässä ihmisen elämässä semmonen. Et jos sä haluat että asiakkaalla on turvallinen olo kohdata sua, sille asiakkaalle tulee semmonen fiilis et tässä puhutaan niinku ihminen ihmiselle. (...) Mua ahistaa se ajatus hirveesti siitä asiantuntijuuden lokeroinnista ja kaavioinnista... -(...) Sä teet nyt tämmösen kirjauksen ja sä merkitset sen tonne... (...) Et se tapaaminen ei oo vaan et

me tavataan ja jutellaan ja tehään suunnitelmaa yhdessä vaan se on semmonen mikä mun pitää tuoda koko ajan näkyväks johonkin.

On toki selvää, että sosiaalityön arvioinnin ja ”mittaamisen” perustaksi tarvitaan ja halutaan tietoa – tehokkuus ja taloudellisuus ovat jatkuvasti läsnä. Helpointa todennäköisesti on kerätä määrällistä tietoa esimerkiksi siitä, paljonko sosiaalityöntekijät tapaavat asiakkaita ja tekevät heidän kanssaan suunnitelmia. Kun asiakastiedot dokumentoidaan tietyllä tavalla, saadaan tilastoitua tietoa esimerkiksi tehtyjen palvelutarpeen arviointien ja suunnitelmien määrästä. Tosin suunnitelmia on kyllä tehty aina, kysymys on vain siitä, minne ja miten suunnitelmat kirjataan. Kivipelto (2016, 295) kehottaakin pohtimaan, millä tavoin sosiaalityön arviointi- ja vaikuttavuustutkimusta tulisi tehdä. Tässä tarvitaan myös sellaista tietoa, jota on tuotettu osallistaen, yhdessä asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa. Lisäksi Eteläpelto ja Vähäsantanen (2008a, 28) huomauttavat, että jos esimerkiksi tehokkuutta mitataan hyvin kapea-alaisilla mittareilla, jotka ovat ristiriidassa työntekijän arvomaailman kanssa, työn mielekkyys kärsii. Vaarana on myös, kuten Niiranen-Linkama (2005, 51) toteaa, että puhe asiantuntijuudesta jää toissijaiseksi kun työtä määrittävät pelkästään taloudelliset tekijät.

Sosiaalityön asiantuntijuus voi jäädä toissijaiseksi myös organisaatiossa, mikäli organisaation tavoitteet eivät ole yhteneviä sosiaalityön ammattilaisten näkemysten kanssa. Organisaatio luo puitteet sille, millä tavoin ja mihin suuntaan aikuissosiaalityön asiantuntijuutta kehitetään. Samalla organisaatio määrittää resurssit, joiden puitteissa on pyrittävä hoitamaan tehtäviä – priorisoiden silloin, kun kaikkea ei ehdi. Tilanne voi näyttäytyä työntekijälle ristiriitaisena, jopa oman ammattietiikan vastaisena. Sosiaalityöntekijä kuvaa seuraavassa kertomuksessa sitä, kuinka työ on muuttunut yhä enemmän aktivointia korostavaksi ja tämä organisaatiolähtöinen perspektiivi ohjaa ja kaventaa myös asiantuntijuutta. Työntekijä saattaa joutua priorisoidessaan valitsemaan esimerkiksi perheväkivallan ja kuntouttavan työtoiminnan välillä, jolloin on selvää, että kyse on hyvin erilaista asiantuntijuutta vaativista tilanteista.

Organisaation näkökulma mikä ohjaa sitä asiantuntijuutta, se on muuttunut. Se on muuttunut tai sitä pyritään muuttamaan siihen niinku työllistymiseen ja siihen aktivoivampaan perspektiiviin. Ja mä en sitä ihan kaikissa tapauksissa niinku koe hyväksi. Ja ehkä asiantuntijuuden näkökulmasta priorisointi on edelleen läsnä niinku oli toimeentulotukityössäkin. Ja nyt jotenkin niiden valittavien asioiden suhteet on muuttunu todella graavisti kun sun täytyy valita perheväkivallasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta.

Yhteiskunnassa laajemmin näkyvät ilmiöt, kuten aktivoinnin korostuminen, näkyvät myös aikuissosiaalityössä ja organisaatiossa, jossa työskennellään. Mänttari-Van Der Kuip

(2013, 5) käyttää käsitettä hyvinvointivaltion markkinoistuminen kuvatessaan prosessia, jossa hyvinvointivaltiota on muokattu liiketaloudellisten oppien mukaisesti toimimaan yhä enemmän markkinatalouden pelisääntöjen mukaisesti. Kyse on muun muassa tehokkuus-, tuottavuus- ja kilpailuajattelusta, jonka merkitys hyvinvointivaltion taustaideologiassa on korostunut. Julkisella sektorilla tämä näkyy uuden julkisjohtamisen (new public management, NPM) mukaantulona.

Sosiaalityöntekijöiden arjessa tämä näkyy monin tavoin. Pahimmillaan käy niin, että sosiaalityöntekijä tekee työtään keskenään ristiriitaisten paineiden keskellä: tehokkuutta ja tuloksellisuutta vaaditaan, mutta samalla kiristysten myötä mahdollisuus auttaa asiakkaita ja tarjota heille palveluita on heikentynyt. Lopputulemana on, että sosiaalityöntekijä kantaa vastuun asiakkaidensa tilanteista, vaikka mahdollisuuksia vastuulliseen työntekoon on olennaisella tavalla rapautettu. (Mänttari-Van Der Kuip, 2013.)

Aikuissosiaalityö itsessäänkin joutuu Yhteiskuntakriitikon kritiikin kohteeksi. Jos aikuissosiaalityössä kohdattavat ongelmat jatkuvasti kärjistyvät ja asiakkailta menee yhtä huonommin, eikä resursseja asiakkaiden auttamiseen ole riittävästi, lienee selvää, että aikuissosiaalityön asiantuntijuus vähitellen kuihtuu. Tällöin on mahdollista, että aikuissosiaalityö kaatuu omaan mahdottomuuteensa – kukaan ei enää suostu tekemään työtä, jossa ei ole aidosti mahdollista hyödyntää asiantuntijuutta. Uhkakuva ei valitettavasti ole kaukana totuudesta, koska jo nyt aikuissosiaalityöhön on vaikeaa saada rekrytoitua päteviä sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijä visioi seuraavassa kertomuksessaan, kuinka aikuissosiaalityöstä tulee kaatoluokka, mikäli resursseja työn tekemiseen ei anneta. Ja tarvittavia resursseja ei anneta, koska kaatoluokalla ei ole niin merkitystä yhteiskunnalle.

Siitä [aikuissosiaalityöstä] tulee semmonen kaatoluokka että meille jää ne asiakkaat joita kukaan muu ei huoli, joitten kans on vaikee työskennellä. Ne on aikaa vieviä jos niistä haluais jotain tuloksia, ja koska meille ei anneta sitä aikaa ja resurssejakin on varmaan aina vähemmän – koska meillä on se kaatoluokka jotka ei merkitse niin paljon yhteiskunnalle. Niin meistä tulee vähän semmosia ensiavun antajia, me palataan siihen samaan mitä se oli aikasemminkin. (...) Ei aikuissosiaalityö voi toimia jos sille ei anneta mahdollisuuksia ja resursseja. Jos rakenteet tekee sen että asiakaskunta on sellasta että niille ei voi oikeesti enää tehdä mitään. Kukaan ei vaan halua niitä just sen takia kun niistä ei saa niinkun tulosta, että ne paranis tai pääsis työelämään tai jotain.

Monen sosiaalityöntekijän kerronnassa näkyy tavalla tai toisella pohdinta siitä, että aikuissosiaalityötä ei enää olisikaan. Katoaako aikuissosiaalityö lopulta, etenkin kun ai-

kuissosiaalityön ja sen asiakaskunnan määrittelemisen on niin vaikeaa. Kenties aikuis-sosiaalityön asiantuntijuus ”sulautuu” muihin toimijoihin, jotka ottavat hoitaakseen myös aikuissosiaalityön tehtävät? Myös Kivipelto (2018, 28) on tutkimuksessaan havainnut, että sosiaalityön pelätään jopa katoavan, mikäli sen tehtävät integroidaan muiden kuin sosiaalitoimen alaisuuteen ja muut toimijat määrittelevät liikaa sosiaalityötä. Samaa poh-tii myös sosiaalityöntekijä aineistossani:

Sitä miettii, onko tämmöselle sosiaalityölle enää tarvettakaan jatkossa. Kyl semmosiakin ajatuksia varmaan on ollu. Että mitäs, tarvitaanko sitä ollen-kaan? Että Kela hoitaa nämä asiat ja... Jos joudutaan tarkkaan ottamaan että ketä me palvellaan ja otetaan asiakkuuteen niin kyllä se herättää sitte että... Ehkä meitä ei tarvitakaan ja siirtyy sitte vaan omille sektoreilleen se sosiaalityö.

Eräs sosiaalityöntekijä kertoo suoraan miettineensä välillä sitä, pitäisikö aikuissosiaalityö ”lopettaa”. Toisaalta näkökulma kerronnassa on kaikesta huolimatta positiivinen. Sosi-aalityöntekijä siis miettii, että kun aikuissosiaalityö lopetetaan, asiakkaat saisivat kuiten-kin tarvitsemansa palvelun jollain tavoin. Toisin sanoen aikuissosiaalityö korvattaisiin pa-rantamalla muita yhteiskunnan palveluita siten, että aikuissosiaalityölle ei enää olisi tar-vetta. Tämän näkökulman mukaan aikuissosiaalityö olisi siis korvattavissa muilla palve-luilla, jotka poistaisivat aikuissosiaalityön tarpeen:

Kyynisinä hetkinä tulee ajateltua että lopetetaan koko paska. Ja katotaan mitä tapahtuu. (...) Mut siinäkin vähän niinku viehättää se ajatus että jos koko paskan lopettais niin, jos sen tekee niinku sillain et pidetään huoli siitä että kaikkein heikoimmassa asemassa olevat, kuten vanhukset ja kaikki joille ongelmia on kasautunut... et niistä pidettäis huoli. Ja sitte niitä vieläki viimesijaisempia palveluita kehitettäis eli asuntoloita. Eli kehitettäis asun-tolajärjestelmää. Et ois päihteetön asuntola esimerkiksi, semmonen tarvit-tais. Et jos siihen [koko paskan lopettamiseen] varauduttais sillä tavalla niin sitte taas se ois, no se ei ois kehittämistä. Se ois lopettamista tai mitä se ois. mutta se ois palvelujärjestelmän kehittämistä.

Kritiikkiä kohdistetaan siis sosiaalityöhön mutta kriitikko tunnistaa myös sen, että pelkkä kriittisyys ei vielä riitä. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin epäkohtia tulisi myös nostaa esiin, ja niihin tulisi voida vaikuttaa. Toisaalta ongelmallista on, että kyse ei ole pelkäs-tään sosiaalityöntekijöiden toimista vaan myös siitä, halutaanko heitä kuunnella. Sosiaa-lityöntekijä pohtii, eikö aikuissosiaalityö ole kyennyt kommunikoimaan esimerkiksi asia-kaskunnastaan ja sen tarpeista tarpeeksi selkeästi. *Ehkä osittain on syyttäminen myös sosiaalityötä itseään?* Toisaalta hän jatkaa: *Tai ehkä näitä juttuja on kommunikoitu mutta voi johtua myös siitä että se on sanottu väärille ihmisille. Tai ihmiset ei oo halunnu kuun-nella. Tai, niin ne päätöksentekijät sit jotenki ei halua kuunnella.*

Yhteiskuntakriitikko arvioi ja pohtii yhteiskunnallista tilannetta laajasti, samoin kuin yhteiskunnassa vallitsevaa arvo- ja asenneilmapiiriä. Aineistossa kerrotaan huolesta, joka liittyy ympäristössä tapahtuviin muutoksiin sekä koviin arvoihin ja ymmärtämättömyyteen, mikä vaikuttaa asiakkaiden elämään. Aineistossa pohditaan myös huono-osaisten asemaa yhteiskunnassa sekä sitä, että heillä tulee jatkossa olemaan entistäkin vaikeampaa. Sosiaalityöntekijä kuvaa seuraavassa yhteiskunnallista ilmapiiriä oikeistolaiseksi, ja viittaa tutkijoihin, jotka puhuvat kylmän kauden sosiaalipolitiikasta. Hän pohtii, että järjestelmä ei perustu niinkään faktoihin vaan mielikuviiin, ja mielikuvissa työtön maa sohvalle toimeettomana.

Mua vähän pelottaa että ne kaikkein huono-osaissimmat, (...) et niitä kuunnellakaan nyt. Et kyllähän tää on tämmönen niinku, miten tutkijat on sanonu, että kylmän kauden sosiaalipolitiikkaa. Että ihmisiä kiristetään ja niinku oikeistolaisen hallituksen, oikeistolainen ilmapiiri... Ihmiset pyritään saamaan niinku kiristämällä, ilman että on todella ajalteltu sitä että ketä siellä on siellä työttömien ja köyhien joukossa. Tuntuu että tätä järjestelmää ei suunnitella faktojen pohjalta vaan mielikuvien. Ja se mielikuva on työttömästä ihmisestä se sohvalle makaava toimeeton tyyppi. Vaikka todellisuudessa se on niinku... Avoinna olevien työpaikkojen määrä on niin pieni verrattuna niinku työttömiin, niin täähän on ihan älytön tilanne.

Kuten edellä olevat tarinat osoittavat, Yhteiskuntakriitikon asema voi olla turhauttava. Kriitikolla on asiantuntemusta valtavasti – aikuissosiaalityössä yhteiskunnan epäkohdat tulevat iholle joka päivä ja näkyvät asiakkaiden kohtuuttomissa tilanteissa. Mutta miten käy, jos tätä asiantuntemusta ei ole mahdollista käyttää epäkohtien korjaamiseen yhteiskunnassa? Lienee selvää, että turhautumisen ja kyynistymisen riski suuri.

9 POHDINTA

Reflektiivisyyttä tarvitaan läpi koko tutkimusprosessin – tutkijan on kyettävä tarkastelemaan kriittisesti omaa positiotaan tutkimusprosessissa ja ymmärrettävä, kuinka se, samoin kuin tutkimuksen konteksti, käytettävät käsitteet ja menetelmät vaikuttavat tutkimukseen. Tutkija on aina osa sitä sosiaalista todellisuutta, jossa tutkimusta tehdään, eikä tutkija siten voi olla ”objektiivinen” tietoa tuottaessaan. Tutkijan on syytä olla tietoinen omista ennakkokäsityksistään ja oletamuksistaan sekä herkkä eettisille kysymyksille ja valtasuhteille esimerkiksi tutkimushaastattelutilanteessa ja aineistoa analysoitaessa. Toisaalta on myös huomioitava, että reflektiivisyys ei ole helppoa tai mukavaa – Högbäck ja Aaltonen (2015, 27) yllyttävätkin etsimään epämukavuutta ja hankaluutta. (Högbäck ja Aaltonen 2015, 9-28.; ks. myös Pillow 2003, 192.)

Olen pyrkinyt tutkielmaraporttia kirjoittaessani reflektiivisyyteen mutta olen yrittänyt välttää ajautumasta narsistisia ulottuvuuksia saavaan tutkijan position tarkasteluun. (Pillow 2003, 176.) Sen sijaan minulle on ollut tärkeää tunnistaa ja tunnustaa, että tutkijana olen vaikuttanut tähän tutkimusprosessiin monin tavoin. Reflektiivisyys liittyy myös kysymyseen kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuudesta. Kyse on siitä, että reflektiivisyyden avulla tutkija voi tuoda esiin ymmärrystään omasta ”rajallisuudestaan” tutkijana, tutkimusprosessista, sen ongelmakohdista sekä erinäisistä tutkimusprosessiin vaikuttaneista tekijöistä. (Pillow 2003, 179.)

Omassa tutkimuksessani reflektiivisyys merkitsee muun muassa sen tiedostamista, että olen toteuttanut tutkimuksen ”omieni joukossa”. Työskentelen itse aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijänä, tutkielman aihe liittyy aikuissosiaalityöhön ja haastattelin omia kollegoitani, joista osan tunnen henkilökohtaisesti. Olen väistämättä syvällä sisällä aiheessani, ehkä syvemmällä kuin pystyn edes eksplisiittisesti tuomaan julki. Minulla on aikuissosiaalityöhön liittyvää tietoa, käsityksiä ja olettamuksia, jotka ovat vaikuttaneet kaikkien: tutkimusaiheen valintaan ja tutkimuskysymyksiin, tutkimushaastatteluihin, sekä aineiston analyysiin. Ronkainen (1999, 216-217) toteaa, että tietäminen on aina paikantunut eli tutkija ”tietää” tietystä positiosta käsin, jossa vaikuttavat tietyt diskurssit. Olen näistä on jälleen reflektiivinen suhtautuminen omaan toimintaan tutkijana, samoin kuin sen hyväksyminen, että on epävarma ja ei tiedä. (Ronkainen 1999, 216-217.)

Tutkimusprosessi ei ole edennyt kauniin suoraviivaisesti, ja tämä tutkielmaraportti saa väistämättä tutkimusprosessin vaikuttamaan huomattavasti selkeämmältä kuin se todellisuudessa oli. Kuten Högbäck ja Aaltonen (2015, 10) toteavat, tutkimusraportti harvoin paljastaa, miltä tutkimusprosessi sivuaskelineen näyttää – useimmiten sivuaskeleet myös siivotaan pois raportista, jolloin tutkimusprosessi näyttäytyy siistinä ja suoraviivaisena. Tutkimus ei kuitenkaan ole siistiä, vaan sotkuista ja haluan myös tuoda sen julki tässä raportissa. Esimerkiksi tutkimuskysymykset muuttuivat ja tarkentuivat tutkimusprosessin aikana useaan otteeseen. Alkuperäiset tavoitteeni pysyivät jotakuinkin muuttumattomina, mutta näkökulmani eli ja vähitellen tarkentui. Aineistoon tutustumisen, kirjallisuuden lukemisen sekä analyysimenetelmään perehtymisen vuoropuheluna ja loppulehtenä päädyin lopulta yhteen, laajaan tutkimuskysymykseen, jonka purin tarkentaviin alakysymyksiin (Ruusuvuori ym. 2010, 20-21).

Tutkielmassani eettiset kysymykset liittyvät erityisesti haastatteluun aineistonhankintatapaan. Kokkonen ja Pyykkönen (2015, 99-101, 109) pohtivat tutkijan ja haastateltavan

välistä suhdetta ja vuorovaikutusta kysymällä, onko kyseessä kaverillinen tutkija vai tutkiva kaveri. Tuttuus voi edistää luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä, mutta se voi myös vaikuttaa sekä haastateltavan että tutkijan toimintaan. Kokkonen ja Pyykkönen tulevat lopputulemaan, että parasta olisi ammatillisen kaverillinen haastattelu, jossa asetelma on selkeä. Tutkijan tavoitteet haastattelutilanteessa ovat usein selviä, mutta haastateltavan kokemus tilanteesta voi olla yllättäväkin.

Olen pohtinut tutkimushaastattelua, sen tekemistä ja itse haastattelutilannetta monipuolisesti. Alussa minua mietitytti, mistä syystä haastateltavat suostuivat osallistumaan tutkimukseeni – oliko se aidosti vapaaehtoista, vai halusivatko he auttaa kollegaa valmistumaan? Haastatteluja tehdessäni sekä niiden jälkeen oma kokemukseni oli, että haastateltavat saivat tilaa ja aikaa pohtia aikuissosiaalityön asiantuntijuutta. Oletan siis, että tilanteet olivat ainakin jossain määrin antoisia haastateltaville itselleenkin. Tutkijana haastattelutilanteet asettivat minut tietyllä tapaa ristiriitaiseenkin asemaan, kun keskusteluihin olisi ollut kiinnostavaa uppoutua sosiaalityöntekijänä ja kollegana. Sen sijaan muistutin itseäni siitä, että olen tilanteessa tutkijana ja ensisijaisena tavoitteenani on antaa tilaa haastateltavan kerronnalle.

Väistämättä haastattelutilanteet olivat kuitenkin minulle merkityksellisiä, koska suhteeni käsiteltäviin aiheisiin on hyvin henkilökohtainen. Paikoitellen koin myös haastattelutilanteiden olevan jollain tapaa työnhajauksellisia ja huomasin välillä harmittelevani sitä, ettei arkityössä ole mahdollisuutta vastaavanlaisten keskusteluiden käymiseen. Haastattelutilanne tarjosi sosiaalityöntekijälle tilaa pohtia omaa työtään ja kertoa siitä. Työelämässä tilaa vastaanvanlaiseen keskusteluun on eittämättä liian vähän. Kuitenkin esimerkiksi Eteläpelto ja Vähäsantanen (2008, 42) toteavat, että narratiivinen lähestymistapa voi muutosten ja murrosten keskellä tarjota työntekijälle välineitä rakentaa käsitystä itsestään ammattilaisena. Narratiivisuus voi myös auttaa tilanteissa, joissa esimerkiksi käsitys omasta asiantuntijuudesta vaatii uudelleenmäärittelyä.

Jälkikäteen arvioiden olen sitä mieltä, että narratiivinen lähestymistapa oli omassa tutkielmassani varsin toimiva. En kuitenkaan voi väittää, että prosessi olisi ollut ongelmaton. Olen tuskailut paljon sen tosiasian kanssa, että narratiivinen tutkimus on hyvin moninaista ja vaihtelevaa eikä siihen ole olemassa ”sääntökirjaa”. Lopulta löysin kuitenkin varmuutta juuri siitä, että sääntöjä ei ole. Olennaista sen sijaan on kyetä perustelemaan sekä itselleen että muille, millä tavoin juuri tässä tutkielmassa on hyödynnetty narratiivisen tutkimuksen periaatteita. Narratiivinen lähestymistapa näkyy tässä tutkielmassa si-

ten, että läpi koko prosessin keskiössä ovat olleet subjektiiviset kokemukset ja niistä kertominen. Haastattelutilanteissa pyrin antamaan tilaa haastateltavien kerronnalle, ja analyysiosiossa halusin myös osoittaa arvostavani kerrontaa muun muassa kertomusepisodeja esittämällä. Kertomusepisodit tuovat haastateltavien kerronnan ikään kuin lähemmäs lukijaa ja toki auttavat myös lukijaa muodostamaan oman mielipiteensä siitä, onko tulkintani ollut perusteltu.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteettia ja reliabiliteettia arvioidaan eri tavoin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Olennaista on läpinäkyvyys, analyysin systemaattisuus ja tulokinnan luotettavuus – tutkijan tulee avata ja perustella tekemänsä valinnat, rajaukset ja analyysin periaatteet sekä kuvata aineisto sekä sen mahdolliset rajoitukset. Myös tehdyt tulkinnot tulee avata niin, että lukija ymmärtää, kuinka niihin on päädytty. Lisäksi kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että aineisto on tarkoituksenmukainen suhteessa tutkimuskysymyksiin. (Ruusuvuori 2010a, 26-28; Hirsjärvi 2005, 216.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan tietyssä mielessä puhua myös yleistettävyydestä, jolloin ei viitata tulosten paikkansapitävyyteen laajemmassa joukossa vaan mahdollisen logiikkaan. Kyse on siis kiinnostuksesta haastateltavien antamiin merkityksiin ja niissä näkyviin yhtäläisyyksiin ja eroihin. Voidaan olettaa, että tietyt puhutavat ja merkitysten antamisen tavat ovat kulttuurissa jossain määrin jaettuja eivätkä siis täysin yksilöllisiä. Ihmisten puhe- ja jäsennostavoissa on aina jotakin yhteistä, joten voidaan ajatella, että analyysissä ilmi tulevat jäsennostavat ovat myös jossain määrin jaettuja eivätkä vain yksilöllisiä. (Ruusuvuori ym. 2010, 17- 27.)

Tutkimusprosessi pitää sisällään lukuisia valintoja – todennäköisesti en siis ole tässä tutkielmaraportissa avannut jokaista valintaa ja vaihtoehtoa. Olen kuitenkin pyrkinyt perustelemaan kaikkia merkityksellisiä valintoja siinä määrin, kun se tämän raportin rajoissa on mahdollista. Näkemykseni mukaan tutkimusaineisto on tarkoituksenmukainen ja haastatteluaineisto sopii hyvin narratiiviseen lähestymistapaan. On kuitenkin syytä todeta, aineisto olisi mahdollistanut monenlaisia ratkaisuja. Vastuu siitä, että lopputulema on juuri tämä, on minulla tutkijana ja tulkintojen tekijänä.

Mikä sitten on tuo lopputulema – saavutinko tavoitteeni? Olen tässä tutkielmassa pyrkinyt etsimään vastausta tutkimuskysymykseen, millaisena aikuissosiaalityön asiantuntijuus näyttäytyy sosiaalityöntekijöiden kerronnassa. Kiinnostukseni kohdistui siihen, miten sosiaalityöntekijät kertovat asiantuntijuudestaan sekä muutosten vaikutuksista asiantuntijuuteen. Lisäksi olin kiinnostunut siitä, kuinka henkilökohtaisesti sosiaalityönteki-

jät kokevat oman asiantuntijuutensa. Asiantuntijuus on käsitteenä laaja sekä myös vaikeasti määriteltävissä oleva. Tavoitteeni ei ollut löytää määritelmää kyseiselle käsitteelle aikuissosiaalityössä. Sen sijaan kiinnostukseni on kohdistunut siihen, mitä kyseisellä käsitteellä aikuissosiaalityössä ymmärretään. (ks. Ruusuvuori ym. 2010, 23-24.)

Valitsin aiheen sen ajankohtaisuuden vuoksi mutta on myönnettävä, että mukana oli myös itsekkäitä motiiveja. Olen itse samassa veneessä haastateltavieni kanssa – aikuissosiaalityön asiantuntijana sekä ihmettelemässä, mitä se asiantuntijuus lopulta onkaan. Alussa myös toivoin, että voisin löytää graduprosessin myötä selkeän vastauksen siihen, mitä aikuissosiaalityön asiantuntijuus on.

Tutkielmaprosessin aikana voin sanoa löytäneeni useita aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen ja sen kokemiseen vaikuttavia tekijöitä, jotka näkemykseni mukaan yhdessä muodostavat asiantuntijuuden rakennuspalikat sekä kontekstin, jossa yksilöt rakentavat ja kokevat omaa asiantuntijuuttaan. Näkökulma asiantuntijuuteen voi olla professiokeskeinen ja vertikaalinen, tai toisaalta horisontaalinen. Vaikka horisontaalinen näkökulma sopii paremmin kokonaisvaltaiseen Yleismies Jantusena toimiseen, myös perinteinen professionäkökulma vaikuttaa taustalla ja kenties johtaa välillä kyseenalaistamaan omaa eierikoistunutta asiantuntijuutta.

Aikuissosiaalityön kokonaisvaltaisuuteen liittyvä kerronta kaikkine ristiriitoineen näyttäytyi mielestäni erityisen kiinnostavana. Asiantuntijuuteen liittyy tarvetta määritellä omaa asiantuntijuutta, sekä itselle että myös muille ammattikunnille ja toimijoille. Mutta entä, jos asiantuntijuus on luonteeltaan niin kokonaisvaltaista ja moniulotteista, että se tuntuu ikään kuin pakenevan kaikenlaisia määrittely-yrityksiä? Asiantuntijuuteen liittyy performatiivinen puoli, joka vaikuttaa erityisesti yhteistyössä toimittaessa. Moniammatillisen yhteistyön kontekstissa aikuissosiaalityö näyttäytyy viimesijaisena kaatoluokkana. Yhteistyö voi olla hyvin hankalaa sekä tiedon- että arvostuksenpuutteen vuoksi, vaikka parhaimmillaan yhteistyö voikin olla ratkaisu asiakkaiden monimutkaisiin ongelmatilanteisiin.

Aikuissosiaalityössä korostuu asiakastyö, jossa valtaan liittyvät kysymykset ovat jatkuvasti läsnä. Asiakkaiden ongelmat ratkeavat harvoin asiakastyössä, vaan ne ovat rakenteellisia. Ongelmien rakenteellisuus kutistaa sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta, mikäli rakenteellisiin ongelmiin ei ole mahdollisuutta vaikuttaa. Koska Yhteiskuntakriitikko on sosiaalityöntekijään usein ikään kuin sisään rakennettuna, vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen aiheuttaa jatkuvaa turhautumista.

Myös sen pohtiminen on kiinnostavaa, mistä ei puhuta. Pidín yllättävänä sitä, kuinka vähän haastateltavat puhuivat lainsäädännöstä. Lainsäädännölliset muutokset ovat vaikuttaneet sosiaalityön asemaan, ja kenties sen vuoksi oletin, että asiantuntijuuteen liittyen olisi puhuttu myös lainsäädännön merkityksestä. Esimerkiksi Pohjola (2018, 281) toteaa, että lainsäädännön uudistukset tukevat sosiaalityön mahdollisuutta kasvaa ja kehittyä. Toisaalta, hän myös toteaa, että lait toimivat lähinnä raameina ja työvälineinä käytännön työlle. Saattaa siis olla, että tästä syystä aineistossani lainsäädännön muutokset eivät näyttäyty eriyisen olennaisina asiantuntijuuden kokemuksen kannalta. On myös mahdollista, että lainsäädäntö tukee sosiaalityön asemaa tavalla, joka ei näy vielä käytännön aikuissosiaalityössä.

Muutoksiin liittyvässä kerronnassa näyttäytyi erityisesti toimeentulotuen Kela-siirron merkityksellisyys. Tämä ei varsinaisesti tullut minulle yllätyksenä – sen sijaan pidin kiinnostavana jännitettä, joka vallitsee muutoksen ja muuttumattomuuden välillä. Muutos ei ole suoraviivaista ja toimintatavat ovat hitaita muuttumaan. Herää kysymys, ovatko jatkuvat organisaatiouudistukset aidosti välttämättömiä. Ne pakottavat työntekijät olemaan ”aallonharjalla” ja odottamaan rauhallista hetkeä oman työn kehittämiseen. Kenties muutoksen aikaansaaminen olisi tehokkaampaa, mikäli se lähtisi ruohonjuuritasolla tapahtuvasta työn kehittämisestä?

Asiantuntijuuden rakentumiselle tulisi työyhteisöissä olla tarpeeksi tilaa. Toisaalta on kyse yksittäisistä työntekijöistä ja siitä, miten he kokevat omaa asiantuntijuuttaan: Onko heillä mahdollisuus – suomeksi sanottuna aikaa – pohtia, keskustella, kouluttautua, kehittää ja kehittyä? Toisaalta on pohdittava myös sitä, millä tavoin moniammatillista yhteistyötä tehdään. Pysähdytäänkö miettimään ja keskustelemaan siitä, mitä kenenkin odotetaan tekevän ja osaavan? Vai oletetaanko, että asiantuntijuus on staattinen ”vakio”, ja eri alojen edustajat löytävät aina automaattisesti oman paikkansa tilanteessa. Oman näkemykseni mukaan asiantuntijuus on tilanteisesti ja vuorovaikutuksessa rakentuvaa. Näin ollen asiantuntijuuden ja asiantuntijaroolien palapeli ei rakennu itsestään ja automaattisesti – etenkin kun asiantuntijuuden pala on jokaisessa pelissä hiukan erimuotoinen.

Pohjola (2018, 282) toteaa, että sosiaalityötä on jäsennetty dikotomioiden kautta. Sosiaalityö on siis määrittynyt ulottuvuuksilla helposti ääripäihin, esimerkiksi kontrolliksi tai tueksi. Kuten oma tutkielmanikin osoittaa, dikotomiat ja mustavalkoisuus sopivat sosiaalityöhön huonosti. Sosiaalityön asiantuntijuus ei ole mustavalkoista vaan moninaista, kai-

kissa harmaan sävyissä. Sosiaalityön kenttä ylipäättään on moninainen, mutta aikuissosiaalityö on sosiaalityön kentällä mielestäni erityisessä asemassa. Aikuissosiaalityössä kohdattavien ilmiöiden kirjo on valtava ja edellyttää hyvin monenlaista osaamista.

Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirjassa nähdään, että murroksen oloissa tulevaisuuteen katsovalta sosiaalityöltä vaaditaan vahvaa asiantuntijuutta. Asiantuntijuudessa korostuu erityisesti sosiaalipoliittinen ote – yhteiskunnallisten uudistusten vaatiminen ja osallisuuden edistäminen. (Pohjola 2018, 290.) Toimintaympäristön murroksessa tarvitaan Pohjolan (2018, 290) mukaan ”uudenaista kriittisen asiantuntijaprofiilin nostamista”.

Laura Tiitinen (2019, 114) puolestaan toteaa, että sosiaalityössä on siirryttävä kohti uudenlaista asiantuntijuutta. Sosiaalityön tulisi irtautua organisaation määräämistä käytännöistä ja edetä kohti asemaa, joka muotoillaan lainsäädännössä ja ammattieettisissä ohjeissa. Uudenlainen asiantuntijuus edellyttää kamppailuja puhevallasta, mutta yhdessä toimimisen avulla kamppailujen voittaminen on mahdollista. Tavoite on tärkeä ja syy sosiaalityön olemassaoloon: yhteiskunnan heikko-osaisten oikeuksien ja etujen puolustaminen kaikilla yhteiskunnan tasoilla.

Aikuissosiaalityössä toimitaan hyvin itsenäisesti ja yksinkin. Haasteena on, millä tavoin itsenäiseen työhön saataisiin yhdistettyä yhdessä tekemistä. Tutkielmaprosessissa vahvistuneen näkemykseni mukaan olennaista on yhteinen keskustelu, joka mahdollistaa tiedon jakamisen, hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisen sekä pysähtymisen pohtimaan ja ihmettelemäänkin asioita. Sosiaalityön kaltaisessa, luovuutta sekä persoonallista vuorovaikutussuhdetta vaativassa työssä kehittyminen ei ole koskaan vain tietämisen tai osaamisen lisääntymistä. Kyse on kokonaisvaltaisesta ammatillisesta kasvusta, jossa keskeisenä näyttäytyy myös oma kokemus itsestä työntekijänä sekä omasta roolista ja vastuusta työssä. (Eteläpelto ja Vähäsantanen 2008a, 40.)

Näkemykseni mukaan narratiivinen lähestymistapa voi auttaa tässä tehtävässä. Oma tutkielmani antaa viitteitä siitä, että asiantuntijuus koetaan vaikeaksi sanoittaa mutta asiantuntijuus on kuitenkin nähtävissä kerronnassa – siitä huolimatta, ettei sitä eksplisiittisesti nimitä asiantuntijuudeksi. Kun omasta asiantuntijuudesta saa kertoa ja keskustella, tulee kenties samalla huomanneeksi, että asiantuntijuutta on sielläkin, missä ei tiennyt sitä olevan. Yhteisen keskustelun avulla on mahdollista hakea myös uusia suuntia työlle ja asiantuntijuudelle.

Uutta suuntaa asiantuntijuudelle viitoittaa pyrkimys vaikuttaa yhteiskuntaan myös laajemmin kuin yksilötason asiakastyössä. Rakenteellisen sosiaalityön asiantuntijuus kytkeytyy laajempaan sosiaalisen asiantuntijuuteen, jossa on keskeistä sosiaalisen kehityksen tukeminen ja yhteiskunnan epäkohtiin vaikuttaminen. Asiantuntijuudessa korostuu vahva eettinen sitoutuminen ja toiminta yhteiskunnan sosiaalisena omatuntona. (Pohjola ym. 2015, 292-293.) Uutta suuntaa tarvitsevat sekä asiakkaat että sosiaalityöntekijät. Haluan antaa viimeisen sanan sosiaalityöntekijälle, joka kiteyttää olennaisen:

Aikuissosiaalityötä kannattaisi tässä vaiheessa kehittää myös siihen rakenteellisempaan suuntaan. Että oikeasti pidettäisiin ääntä asiakkaiden puolesta ja asiakkaiden kanssa. Ei pelkästään sitä yksilötyötä, koska ei kukaan jaksu sellaista ihmispakottamista päivätolkulla. Että saataisiin sitä sosiaalista turvallisuutta, hyvää oloa ja sitä kautta vastavoimaa näitä muutoksia vastaan nousemaan sieltä alhaalta ylöspäin.

LÄHTEET

- Alanko-Turunen, M. ja Pasanen, H. 2008. Vangitusta tiedosta kehoon piirtyvään hiljaiseen tietämiseen. Teoksessa: Toom, A., Onnismaa, J. ja Kajanto, A. (toim.). 2008. Hiljainen tieto. Tietä-mistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Kansanvalistusseura.
- Baddeley, J. ja Singer, J. A. 2007. Charting the Life Story's Path: Narrative Identity across the Life Span. Teoksessa: Clandinin, D. J. (toim). 2007. Handbook of Narrative Inquiry: Mapping a Methodology. Sage.
- Brunila, K. 2009. Parasta ennen. Tasa-arvotyön projektitapaistuminen. Helsingin yliopisto, Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 222. Yliopistopaino, Helsinki.
- Burr, V. 2003. Social constructionism. Routledge.
- Clandinin, D. J. ja & Rosiek, J. 2007. Mapping a Landscape of Narrative Inquiry: Borderland Spaces and Tensions. Teoksessa: Clandinin, D. J. (toim). 2007. Handbook of Narrative Inquiry: Mapping a Methodology. Sage.
- Collins, H. M. ja Evans, R. 2007. Rethinking expertise. Chicago : University of Chicago Press 2007.
- Collins, H., Evans, R. & Gorman, M. E. 2011. Trading zones and interactional expertise. Teoksessa Gorman, M. E. (toim.) Trading zones and interactional expertise: Creating new kinds of collaboration. Cambridge: MIT Press, 7–23.
- Edwards, A. 2010. Being an expert professional practitioner: the relational turn in expertise. Springer.
- Eronen, T. 2012. Lastenkoti osana elämäntarinaa. Narratiivinen tutkimus lastenkodissa asuneiden kertomuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Luettavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66881/978-951-44-8754-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eräsaari, L. 1990. Nilkin naamio. Sosiaaliraportti. Tutkijaliitto 1990.
- Eräsaari, R. 1997. Mistä asiantuntijuus on kotoisin? Teoksessa: Kirjonen, J., Remes, P. ja Eteläpelto, A. (toim.) 1997. Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto.
- Eteläpelto, A. ja Vähäsantanen, K. 2008a. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa: Eteläpelto, A. ja Onnismaa, J. 2008. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura.
- Eteläpelto, A. ja Onnismaa, J. 2008b. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura.
- Forsberg, H. 2002. Tunteet – sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? Aikuiskasvatus: aikuiskasvatustieteellinen aikakauslehti 22 (2002) : 4, 5. artikkeli. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Frankenhaeuser, B. 2014. Terveys- ja sosiaalityön käyttämättömät mahdollisuudet psykiatrian ympäristössä. Teoksessa: Metteri, A., Valokivi, H. ja Ylinen, S. (toim.). 2014. Terveys ja sosiaalityö. PS-Kustannus, Jyväskylä.

Gorman, M. E. 2011. Introduction: Trading zones, interactional expertise, and collaboration. Teoksessa Gorman, M. E. (toim.) Trading zones and interactional expertise: Creating new kinds of collaboration. Cambridge: MIT Press, 1–4.

Hall, S. 1999. Identiteetti. Suom. Lehtonen, M. ja Herkman, J. Tampere: Vastapaino.

Hankamäki, J. 2005. Työttömän kuolema: johdatus uuteen työyhteiskuntaan ja työn filosofiaan. Helsinki: Yliopistopaino.

Harrikari, T. 2016. Byrokratian syklit ja asiakkaiden rytmit sosiaalityössä. Teoksessa: Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén T., Salovaara, P., ja Veistilä, M. (toim.). 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus.

Harrikari, T., Rauhala, P-L. ja Virokannas, E. 2014. Modernization and Social Work: Toward Governing Risks, Advanced Liberalism and Crumbling Solidarity? Teoksessa: Harrikari, T., Rauhala, P-L. ja Virokannas, E (eds). 2014. Social Change and Social Work. The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place. Ashgate.

HE 164/2014 vp. Luettavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf

HE 354/2014 vp. Luettavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_354+2014.pdf

Hirsjärvi, S. 2005. Tutkimuksen reliaabelius ja validius. Teoksessa: Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvärinen, M. 2010. Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Hyvärinen, M. ja Löyttyniemi, V. 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa: Ruusuvuori, J. ja Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Hänninen, v. 2000. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Högbäck, R. ja Aaltonen, S. 2015. Refleksiivisyyden ulottuvuudet. Teoksessa: Aaltonen, S. ja Högbäck, R. (toim.) 2015. Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Tampere University Press.

Isopahkala-Bouret, U. 2005. Joy and Struggle for Renewal. A Narrative Inquiry into Expertise in Job Transitions. Akateeminen väitöskirja, Helsingin yliopisto.

Isopahkala-Bouret, U. 2008. Asiantuntijuus kokemuksena. Aikuiskasvatus 2/2008.

Juhila, K. 2004. Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa: Jokinen, A., Huttunen, L. ja Kulmala, A. 2004. Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2008a. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: Jokinen, A. ja Juhila, K. (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2008b. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen, A. ja Juhila, K. (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2008c. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa: Jokinen, A. ja Juhila, K. (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2011. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, A., Huttunen, L. ja Kulmala, A. 2004. Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, A., Huttunen, L. ja Kulmala, A. 2004. Johdanto: neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa: Jokinen, A., Huttunen, L. ja Kulmala, A. 2004. Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, A. ja Juhila, K. 2008. Jännitteitä ja suuntaviittoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa: Jokinen, A. ja Juhila, K. (toim.). 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Järjestöbarometri 2018. Luettavissa: <https://www.soste.fi/jarjestobarometri-2018/#>.

Kananoja, A., Lähteinen, M. ja Marjamäki, P. (toim.). 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kankainen, L. 2017. Aikuissosiaalityön uudet mahdollisuudet ja haasteet. Aikuissosiaalityön päivät 25.1.2017. Luettavissa: http://pajathameensosiaalityo.pbworks.com/w/file/114731949/Aikuissosiaality%C3%B6n%20uudet%20mahdollisuudet%20ja%20haasteet_Kankainen.pdf

Karvinen-Niinikoski, S. 2007a. Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. ja Salonen, J. 2007. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita.

Karvinen-Niinikoski, S. 2007b. Kehittävän työnohjauksen toimintakonsepti ja ammatinhallinta. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. ja Salonen, J. 2007. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita.

Kivipelto, M. Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa: Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. ja Veistilä, M. (toim.) 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Kivipelto, M. 2018. Sosiaalityön asiantuntijuus suhteisiin paikantuvana mikropolitiikkana. Teoksessa: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. ja Romakkaniemi, M. (toim.). 2018. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Unipress.

Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. ja Salonen, J. 2007. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita.

Kemppainen, T. Sosiaalityöntekijät 2015. Teoksessa: Vuorensyrjä, M., Borgman, M., Kemppainen, T., Mäntysaari, M., Pohjola, A. (toim.) Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto

Kokkonen, L. ja Pyykkönen, M. 2015. Tutkija, tukija vai ystävä? Neuvotteluja vallasta ja luottamuksesta maahanmuuttajien haastattelututkimuksessa. Teoksessa: Aaltonen, S. ja Högbäck, R. (toim.) 2015. Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Tampere University Press.

Konttinen, E. 1997. Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa. Teoksessa: Kirjonen, J., Remes, P. ja Eteläpelto, A. (toim.) 1997. Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto.

Kuusisto-Niemi, S., & Kääriäinen, A. (1). Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan - puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 13(4), 452 – 460.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Lehtinen, E & Palonen T. 2011. Asiantuntijaosaamisen luonne ja osaamisen tunnistamisen haasteet. Ammatikasvatuksen aikakauskirja 13 (4).

Leinonen, L. 2018. Sosiaalityön terapeutin asiantuntijuus psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Teoksessa: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. ja Romakkaniemi, M. (toim.). 2018. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Unipress.

Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R. ja Zilber, T. 1998. Narrative research : reading, analysis and interpretation. SAGE.

Lindh, J., Pohjola, A., Juvonen, T. ja Romakkaniemi, M. 2018. Johdatus sosiaalityön asiantuntijuuden muutokseen. Teoksessa: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. ja Romakkaniemi, M. (toim.). 2018. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Unipress.

Mahlakaarto, S. 2014. Työidentiteetit pelissä ja peilissä - menetelmällisiä ratkaisuja toimijuuden vahvistamiseen. Teoksessa: Hökkä, P., Paloniemi, S., Vähäsantanen, K., Heranen, S., Manninen, M. ja Eteläpelto, A. (toim.). Ammatillisen toimijuuden ja työssä oppimisen vahvistaminen – Luovia voimavaroja työhön! Jyväskylän yliopisto.

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Metteri, A., Valokivi, H. ja Ylinen S. 2014. Lopuksi: Kohti monialaista keskustelua terveydestä ja sosiaalityöstä. Teoksessa: Metteri, A., Valokivi, H. ja Ylinen, S. (toim.). 2014. Terveys ja sosiaalityö. PS-Kustannus, Jyväskylä.

Mänttari-Van Der Kuip, M. 2013. Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):1.

Mönkkönen, K. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita, Helsinki 2007.

Niiranen-Linkama, P. 2005. Sosiaalisen transformaatio sosiaalialan asiantuntijuuden diskurssissa. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13325/9513925757.pdf?sequence=1>

Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 17.

Närhi, K., Kokkonen, T. ja Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa: Laitinen, Merja ja Niskala, Asta (toim.) (2013). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Ojala, H. 2010. Opiskelemassa tavallaan. Vanhat naiset ikäihmisten yliopistossa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Onnismaa, J. 2008. Hiljainen tieto kulttuurien rakenteissa. Kollektiivinen muistaminen ja muistamattomuus. Teoksessa: Toom, A., Onnismaa, J. ja Kajanto, A. (toim.). 2008. Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Kansanvalistusseura.

Onnismaa, J. 2008b. Hiljainen tieto organisaatioiden rakenteissa. Vauhtisokeutta, muistikokkia ja uudelleen muistamista. Teoksessa: Toom, A., Onnismaa, J. ja Kajanto, A. (toim.). 2008. Hiljainen tieto. Tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuiskasvatuksen 47. vuosikirja. Kansanvalistusseura.

Paasio, P. 2018. Tulevaisuuteen katsovan sosiaalityön asiantuntemus. Teoksessa: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. ja Romakkaniemi, M. (toim.). 2018. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Unipress.

Payne, M. 2005. The Origins of Social Work. Continuity and Change. Palgrave. Macmillan.

Pietikäinen, S. ja Mäntynen, A. 2009. Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.

Pillow, W. 2003. "Confession, Catharsis, or Cure? Rethinking the Uses of Reflexivity as Methodological Power in Qualitative Research". Qualitative Studies in Education 16:2, 175–196.

Pinnegar, S. ja Daynes, J. G. 2007. Locating Narrative Inquiry Historically: Thematics in the Turn to Narrative. Teoksessa: Clandinin, D. J. (toim.). 2007. Handbook of Narrative Inquiry: Mapping a Methodology. Sage.

Pohjola, A. 2018. Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa: Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. ja Romakkaniemi, M. (toim.). 2018. Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Unipress.

Pohjola, A., Laitinen, M. ja Seppänen, M. 2015. Rakenteellinen sosiaalityö aikakauden haasteena. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. ja Seppänen, M. 2015. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Unipress.

Pohjola, A., Laitinen, M. ja Seppänen, M. 2015. Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. ja Seppänen, M. 2015. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Unipress.

Raitakari, S. 2004. Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa: Jokinen, A., Huttunen, L. ja Kulmala, A. 2004. Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Yläne, S. ja Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ruusuvuori, J. 2010a. Vuorovaikutus ja valta haastattelussa – keskusteluanalyttinen näkökulma. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J. 2010b. Litteroijan muistilista. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J. ja Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Saldaña, J. 2011. Fundamentals of qualitative research. Oxford University Press.

Salo, U-M. 2015. Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa: Aaltonen, S. ja Höglbacka, R. (toim.) 2015. Umpikujasta oivallukseen. Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa. Tampere University Press.

Salonen, J. ja Karvinen-Niinikoski, S. 2007. Työnohjaus ja työelämän vaatavuus. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. ja Salonen, J. 2007. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita.

Satka, M. 1995. Making Social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish Poor Law to professional social work. Publications of Social and Political Sciences and Philosophy. Jyväskylän yliopisto.

Sipilä, A. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies. No 28. 2011. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. Luettavissa: <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Sosiaalihuoltolaki 1310/2014.

Sosiaalipalvelut sote-uudistuksen jaloissa. Ketju 1/2016. Luettavissa: <http://ketju-lehti.fi/numerot/2016-nro-1/sosiaalipalvelut-sote-uudistuksen-jaloissa/>

Tamboukou, M. 2008. A Foucauldian Approach to Narratives Teoksessa: Andrews, M., Squire, C. ja Tamboukou, M. 2008. Doing Narrative Research. SAGE.

Tapola-Haapala, M. 2014. Social Work Education and Political Action. Teoksessa: Harikari, T., Rauhala, P-L. ja Virokannas, E (eds). 2014. Social Change and Social Work. The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place. Ashgate.

Taylor, S. 2012. "One Participant Said ...": The Implications of Quotations from Biographical Talk." Qualitative Research 12: 4, 388–401.

THL:n kuntouttavan työtoiminnan käsikirja <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta>

Tiitinen, L. ja Lähteinen, S. 2017. Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa: Teoksessa: Pohjola, A., Laitinen, M. ja Seppänen, M. 2015. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Unipress.

Tiitinen, L. 2019. Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Luettavissa: <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63711>

Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki.

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290

Törrönen, J. 2010. Identiteettien ja subjektiasemien analyysi haastatteluaineistossa. Teoksessa: Ruusu vuori, J., Nikander, P., Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Ukkola, S. 2016. Koodattu aika. Ristiriitaisuuksien aikakulttuurit tietotyössä. Akateeminen väitöskirja, Lapin yliopisto.

Valokivi, H. 2004. Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa: Jokinen, A., Huttunen, L. ja Kulmala, A. 2004. Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus.

Viitasalo, K. 2018. Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko. Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.

Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa: Jokinen, A. ja Juhila, K. (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

TYÖ

Kertoisitko aluksi, miten olet päätenyt nykyiseen työhösi?

- Mitkä ovat olleet ”matkan varrella” olennaisia vaihteita, merkityksellisiä kokemuksia?
- Onko ollut muutostaihteita, millaisia?
- Miten asiantuntijuutesi on muuttunut/ kehittynyt matkan varrella?

Kerro työstäsi tällä hetkellä: millainen on tyypillinen työpäivä ja millaisia tehtäviä siihen sisältyy? Mikä työssä on olennaisinta, keskeisintä?

- Millaista asiantuntijuutta tarvitaan? Millaista osaamista, tietoja, taitoja tarvitaan?

ASIAANTUNTIJUUS

Kuvaile omaa asiantuntijuuttasi? Mistä aikuissosiaalityön asiantuntijuus muodostuu?

- Onko asiantuntijalla ja ammattilaisella eroa, mitä eroa?
- Miten aikuissosiaalityön asiantuntijaksi tullaan? Millaista asiantuntijuutta työelämä vaatii?
- Millainen on kokemus asiantuntijuudesta, miltä asiantuntijuus ”tuntuu”?
- Millaista on oma aikuissosiaalityön asiantuntijuutesi: vahvuudet, haasteet?
- Onko kokemus asiantuntijuudesta staattinen vai vaihtelee se, miten, millaisissa tilanteissa (esim. vaikeat tilanteet)?
- Miten asiantuntijuuden kokemus vaikuttaa työhön, työntekoon?

Kuvaile omaa asiantuntijuuttasi suhteessa muihin ”läheisiin” toimijoihin (sosiaalialan muut sektorit, terveysala, päihde, mielenterveys, TE-tsto jne.)?

- Koetko toimivasi ”rajapinnoilla”? Millaista työskentely rajapinnoilla on?
- Miten koet oman aikuissosiaalityön asiantuntijuutesi ja roolisi rajapinnoilla, monialaisessa/ moniammatillisessa yhteistyössä?
- Millaisia eroja tai yhtäläisyyksiä aikuissosiaalityön asiantuntijuudella on suhteessa yhteistyökumppanien asiantuntijuuteen?
- sote-integraatio: miten aikuissosiaalityö ja sen asiantuntijuus asemoituu siinä? Mikä on aikuissosiaalityön asiantuntijuuden anti sotelle?

MUUTOKSET

Sosiaalityötä tehdään tietyssä kontekstissa, johon vaikuttavat monenlaiset asiat ja jossa tapahtuu monenlaisia muutoksia (laki, Kela, organisaation sisäiset muutokset, sote-uudistus, yhteiskunnallinen tilanne jne.). Kerro, mitä ajattelet aikuissosiaalityöhön vaikuttavista muutoksista? Miten muutokset vaikuttavat aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen? Ovatko muutokset uhkia / mahdollisuuksia?

- Mitkä muutokset ovat vaikuttaneet ja vaikuttavat sosiaalityöhön? Miten ne vaikuttavat? Miten ne ovat vaikuttaneet työn sisältöön ja työtehtäviin?
- Ovatko työn haasteet / ongelmat muuttuneet, miten?
- Millaisia ajatuksia ja tunteita muutokset herättävät (esim. epävarmuus)? Miten toimit tunteiden kanssa, joita mahdollisesti herää? Miten nämä tunteet vaikuttavat kokemukseen asiantuntijuudesta?

MUUTOKSET JA ASiantuntijuus

Kerro, miten muutokset mielestäsi vaikuttavat aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen?

- Miten muutokset vaikuttavat omaan työhösi ja sen sisältöön? Onko tämä sellainen asia, jota olet miettinyt? Oletko jollain tavalla valmistautunut muutoksiin, miten?
- Oletko pyrkinyt kehittämään asiantuntijuuttasi, miten? Missä tilanteissa ja miten asiantuntijuus kehittyy? Mitkä asiat edistävät / haittaavat asiantuntijuuden kehittymistä, miten (työyhteisö, organisaatio)?
 - ➔ oletko halunnut kehittää asiantuntijuuttasi, vai oletko kokenut että on ”pakko”, miksi?
 - ➔ aiheuttavatko muutokset asiantuntijuudelle muutospainetta? Millaista?
- Pitäisikö aikuissosiaalityön asiantuntijuuden mielestäsi muuttua tai kehittyä muutostilanteessa, miten? Millä keinoin se voisi kehittyä/ miten sitä pitäisi kehittää?
- Mitä ajattelet aikuissosiaalityön – ja aikuissosiaalityön asiantuntijuuden – tulevaisuudesta? Millainen aikuissosiaalityön (+ sen asiantuntijuuden) tulevaisuuden tulisi mielestäsi olla?

Liite 2. Saatekirje

Hyvä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä,

Opiskelen Helsingin yliopistossa kasvatustiedettä (yleinen ja aikuiskasvatustiede) sekä sosiaalityöntekijän kelpoisuuden tuottavia sosiaalityön sivuaineopintoja. Teen pro gradu –tutkielmaa liittyen aikuissosiaalityön asiantuntijuuteen tilanteessa, jossa aikuissosiaalityö on monenlaisten muutosten ja haasteiden keskellä. Etsin tutkimustani varten haastateltaviksi aikuissosiaalityössä yli 30-vuotiaiden parissa toimivia sosiaalityön-tekijöitä, joilla on aikuissosiaalityön kokemusta vähintään vuoden verran.

Helsingin sisällä aikuissosiaalityön palveluita on organisoitu uudelleen vuoden 2017 alussa, ja muutokset jatkuvat, kun palveluita keskitetään jatkossa terveys- ja hyvinvointikeskuksiin sekä perhekeskuksiin. Aikuissosiaalityön uudelleen organisointiin on vaikuttanut muun muassa juuri toteutunut perustoimeentulotuen Kela-siirto. Myös valtakunnallista sote- ja maakuntauudistusta valmistellaan parhaillaan. Lisäksi viime vuosina tapahtuneet sosiaalihuoltoa koskevat lainsäädännölliset uudistukset sekä velvoittavat että mahdollistavat aikuissosiaalityön tekemistä uudella tavalla (Ammattihenkilölaki 817/2015; SHL 1310/2014).

Olen kiinnostunut siitä, miten sinä koet oman asiantuntijuutesi nykyisessä muutos- ja murrostilanteessa? Tiedon tuottaminen aiheesta on tärkeää, jotta aikuissosiaalityötä voidaan kehittää sosiaalityöntekijöiden kokemukset huomioon ottaen. Lisäksi tutkimus-haastattelu tarjoaa sinulle mahdollisuuden pysähtyä ja pohtia aikuissosiaalityön asiantuntijuutta.

Haastattelutilanne on vapaamuotoinen ja sen ajankohta sovitaan siten, että se sopii sinulle. Haastatteluun osallistuminen tapahtuu työajalla, ja haastattelun kesto on noin 1-1,5 tuntia. Äänitän keskustelun tutkimusaineiston käsittelyä varten. Käsittelen tutkimusaineistoa luottamuksellisesti ja anonymisti, eikä yksittäistä haastateltavaa ole mahdollista tunnistaa.

Voit olla minuun yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse haastattelusta sopimiseksi. Kerron myös mielelläni lisää tutkimuksestani.

Kiitos avustasi!

Ystävällisin terveisin,
Emma Pohjonen
emma.pohjonen@helsinki.fi
puh. xxx-xxxxxxx